

Kwaliteitsjaarplan 2022



Een dorp in een stad

Capelle aan den IJssel, 10-11-2022

Hervormde Stichting Bejaardenzorg Capelle aan den IJssel "De Vijverhof"

Reigerlaan 251

2903 LJ Capelle aan den IJssel

T. +31 (0)10 450 37 55

F. +31 (0)10 450 83 30

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

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

KVK 41125094

AGB 42420912

Inleiding

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarplan 2022 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 2022 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 2022. 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 2022 opgenomen met het te behalen resultaat en een eigenaar per doelstelling. Uiteraard werkt de eigenaar/regievoerder intensief samen met verschillende functionarissen en met meerdere disciplines om het gewenste resultaat te behalen. Elk kwartaal worden de doelstellingen zowel in het teamleidersoverleg als in het managementteamoverleg geagendeerd, gemonitord en zo nodig bijgesteld.

We realiseren ons dat we een fors ambitieniveau hebben en dat dit alleen maar kan als medewerkers en teams met elkaar samenwerken en in verbinding zijn. Een forse ambitie vraagt ook aandacht om overbelasting te voorkomen. De Vijverhof is een relatief kleine organisatie met beperkte overhead. We zullen elkaar hierin moeten (onder)steunen en waar nodig ook keuzes durven maken. We zien 2022 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

Inleiding	2
Profiel zorgorganisatie	4
Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling	6
Kwaliteit en veiligheid	8
PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	8
Zorgdossier en methodisch werken	9
Kwaliteit van Zorg	9
EVV-schap	9
Behandeling	10
Dementiezorg	10
Innovatie	11
WONEN EN WELZIJN	11
Zinnvolle tijdsbesteding	11
Familieparticipatie, mantelzorger en vrijwilligers	12
VEILIGHEID	12
Wet Zorg en Dwang	12
Infectiepreventie	13
LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	13
Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners	13
Kennisteam	14
Kwaliteitsverpleegkundigen	14
Deel uitmaken van een lerend netwerk	14
LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT	15
Leiderschap	15
Governance	15
Rol en positie interne organen en toezichthouder(s)	16
Regionale Samenwerking	16
PERSONEELSSAMENSTELLING	16
Functiehuis Zorg	16
Duurzame inzetbaarheid	17
Binden en boeien	17
Reflectie, leren en ontwikkelen	18
GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	18
Vastgoed	18
Facilitaire zaken	19
Duurzaamheid	20
Financiën en administratieve organisatie	21
Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)	21
Managementinformatie & Dashboard	22
AVG	22
Verbeterparagraaf	23

Profiel zorgorganisatie

Situatieschets

De Vijverhof is een organisatie in Capelle aan den IJssel, een bijzondere omdat het een combinatie betreft respectievelijk zorg- en vastgoed. 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 120 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 30 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.

Missie

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

Visie

Mede door het realiseren van de juridische fusie tussen de zorgorganisatie en de vastgoedorganisatie van De Vijverhof hebben we opnieuw naar de visie van de organisatie gekeken. De missie zoals verwoord, is nog steeds passend en blijven we hanteren: "De Vijverhof, een respectvol thuis. Persoonlijk, betrokken en deskundig." De huidige visie is alleen gericht op zorg. Dat is niet passend (meer) aangezien de organisatie veel meer is en doet dan het zijn van een zorgvoorziening voor ouderen. De juridische fusie was daarom een mooi moment om deze visie te gaan herijken. Het doel is om een nieuwe visie te verwoorden, die past bij wat De Vijverhof is en doet en wat ons uniek maakt.

Tijdens het fusietraject is al met enige regelmaat gesproken over de kern van De Vijverhof: 'wonen voor senioren'. En dit in al zijn facetten: met en zonder zorg, zelfstandig of in het verpleeghuis, gebruik makend van de diverse faciliteiten (zoals de maaltijdservice, de brasserie) en ontmoeting en activiteiten (zoals dagbehandeling, gespreksgroepen etc.). Het proces om te komen tot een herijkte visie zijn we gestart met een brainstormsessie in het MT. Hieruit kwam de volgende kernzin naar voren: 'Wonen voor senioren, met zorg voor elkaar'. Van hieruit gaan we verder invullen en verfijnen. Dit doen we met zoveel mogelijk anderen: teamleiders, medewerkers, Raad van Toezicht, huurders, Cliëntenraad etc.

Visie op Welzijn

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.

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 2021 180,72 fte werkzaam. Deze fte zijn ingevuld door 281 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 casemanagement verzuim (tot einde 2021) en ICT-beheer ingehuurd.

Ook De Vijverhof merkt de onrust op de arbeidsmarkt binnen de zorg. Vacatures staan soms lang open en ook het verloop neemt toe, zowel qua instroom als qua uitstroom.

Onderstaand een tabel met de diverse functies en niveaus:

Verpleegkundige HBO	1
Verpleegkundige MBO	13
Verzorgende	74
Helpende	20
Zorghulp	24
Woonondersteuners	40
Welzijn	14
Opleid. Coördinator	1
Innovatiemedewerker	1
Preventiemedewerker	1
Facilitair	44
Ondersteunend en Administratief	15
Bestuurder	1
Management team	4
Teamleiders	8
Leerlingen	19
Geestelijk verzorger	1
Medisch en paramedisch	
(Vaste inhuur via partner organisatie de Zellingen)	
	281

In 2021 is een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd met een respons van ruim 63%. De tevredenheid van medewerkers is over het geheel genomen ruim voldoende. De meeste medewerkers geven De Vijverhof een rapportcijfer 7 voor de totale werksituatie. Daar zijn wij blij mee, maar neemt niet weg, dat er ook verbetermogelijkheden zijn, die ook zijn aangegeven in het onderzoek. Medewerkers zien ruimte voor verbetering op de werkroosters, de mate waarin men zich gehoord voelt, en communicatie. Het is goed om te zien dat verbeterpunten uit het onderzoek van 2019 en die door De Vijverhof zijn opgepakt, zoals bijvoorbeeld de ontwikkelmogelijkheden, in 2021 duidelijk beter worden beoordeeld. Er is inmiddels structureel veel aandacht voor interne scholing, bijvoorbeeld medicatietrainingen en breinschade trainingen. Daarnaast bieden we medewerkers doorlopend de mogelijkheid te groeien naar de rol van EVV-er, waarvoor ook opleiding wordt gevolgd. Tevens zijn binnen de organisatie zogenaamde Kennisteam's actief waarin medewerkers kennis en expertise kunnen uitwisselen.

Naar aanleiding van het recent uitgevoerde tevredenheidsonderzoek stellen de Teamleiders, samen met hun medewerkers, een verbeterplan op voor de thema's die voor hun afdeling het meest urgent zijn.

Vanwege Covid heeft de Risico-Inventarisatie & Evaluatie vertraging opgelopen. De rondgang door de organisatie was lange tijd niet mogelijk. Het uitvoeren van het plan van aanpak dat voortvloeit uit de Risico-Inventarisatie & Evaluatie staat daardoor vooral voor 2022 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 ook in 2022 veel aandacht. In samenwerking met de Rotterdamse Zorg en collega instellingen besteden we aandacht aan de verdere verbetering van onboardingprogramma's en inrichting van 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. 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, die 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.

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

Kwaliteit en veiligheid

De Vijverhof 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 cliënten/bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Onze cliënten/bewoners hebben zelf of samen met naaste(n) de regie in handen. Wij zien alle cliënten/bewoners als individu aan wie wij relationele en liefdevolle zorg willen bieden. De cliënt/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 cliënt/bewoner en medewerker. Deze relatie is de basis van persoonsgerichte ondersteuning. Door het echt kennen van onze cliënten/bewoners met hun diverse behoeften, wensen, normen en waarden is het mogelijk om liefdevolle en waardige zorg te bieden. De focus blijft in 2022 onverminderd op persoonsgerichte zorg, welzijn en zinvolle dagbesteding, gastvrijheid, aandacht voor voeding en drinken en toezicht. Alle cliënten/bewoners kunnen rekenen op een passende mix van eigentijds wonen, welzijn, zorg en behandeling.

In 2021 is de onderstaande visie op persoonsgericht zorg opgesteld:

Binnen persoonsgerichte zorg staat de wens van de cliënt centraal. De cliënt heeft een reis door gemaakt waar wij op instappen. Om samen deze reis voort te zetten willen we het levensverhaal en de gewoontes van de cliënt leren kennen en vervolgens samen met de cliënt het vervolg van de reis bepalen. De cliënt heeft hierbij regie over het eigen leven en wordt daar waar nodig door ons, samen met de naasten ondersteund.

In de praktijk betekent dit het volgende:

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

Onderstaande acties zullen de komende jaren ingezet worden op deze visie in de praktijk nog verder vorm te geven:

- Het gehele opnameproces opnieuw in kaart brengen vanuit het perspectief de cliënt centraal.
- Mantelzorgbeleid aanpassen en implementeren.
- De rol van de EVV versterken en de EVV ondersteunen waar nodig in het nieuwe denken.

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

Zorgdossier en methodisch werken

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

Binnen 24 uur beschikt elke nieuwe cliënt/bewoner over een voorlopig concept zorgleefplan naar aanleiding van de eerste intake. Het zorgleefplan wordt binnen 6 weken vastgesteld. De tussenliggende periode wordt gebruikt om de cliënt/bewoner te leren kennen en zo alle wensen en behoeften duidelijk in kaart te brengen. Minstens halfjaarlijks wordt het zorgleefplan multidisciplinair met de cliënt/bewoner en zijn/haar contactpersoon geëvalueerd en bijgesteld. De nieuwe functie EVV heeft een impuls geven aan de kwaliteit van de zorgleefplannen en de multidisciplinaire totstandkoming en evaluatie van het plan.

Voor 2022 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. Specifiek willen we daarbij het opname proces herzien en optimaliseren, waarbij het leren kennen van de client/bewoner centraal staat, en de opbouw van het zorgplan herzien tot een handzaam bruikbaar plan voor zowel client/bewoners als medewerkers. In samenwerking met Nedap is in kaart gebracht welke aanpassingen er in het systeem mogelijk zijn om de administratieve lasten te verminderen, de kwaliteit te verhogen en de client meer onderdeel te laten zijn van het proces. We gaan planmatig en stapsgewijs de gewenste aanpassingen doorvoeren.

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.

EVV-schap

In 2020 is het EVV-schap geïntroduceerd binnen De Vijverhof. De eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV) heeft rondom de toegewezen cliënten/bewoners een coördinerende rol, zoals het zijn van contactpersoon van de cliënt/bewoner en de naasten en het bijhouden en beheren van het zorgleefplan en zorgdossier. De EVV-er coördineert de multidisciplinaire zorg en draagt zorg voor de continuïteit van de zorg in samenspraak met de cliënt/bewoner. De EVV-er ondersteunt de cliënt/bewoner bij het realiseren van de kwaliteit van leven. De scholingen zijn in 2020 helaas opgeschort, omdat deze ten tijde van de Coronacrisis simpelweg niet werden gegeven. Deze zijn in 2021 alsnog opgepakt. Ook de tweede groep is eind 2021 van start gegaan. In samenwerking met de kwaliteitsverpleegkundigen staat in 2022 het verdiepen en eigen maken van de rol en taken als EVV-er centraal.

Behandeling

Ten behoeve van de bewoners voor wie de functie behandeling nog niet beschikbaar is, heeft De Vijverhof een verpleegkundig specialist aan de zorgverlening toegevoegd. De verpleegkundig specialist heeft in 2021 een start gemaakt de behandeling op de achtergrond vorm te geven. Op deze manier worden de zorgteams extra ondersteund in de complexe vraagstukken. De multidisciplinaire samenwerking wordt versterkt teneinde onze bewoners de zorg en behandeling te kunnen bieden, die ze nodig hebben. De Verpleegkundig Specialist heeft na uitgebreid onderzoek en inventarisatie een plan van aanpak opgesteld hoe haar rol vorm te geven en de bovengenoemde doelstelling te realiseren. Tevens heeft zij middels interviews de knelpunten in de samenwerking met name met de huisartsen opgehaald en verbeteracties opgesteld. Deze richten zich voornamelijk op de samenwerking en communicatie met de huisartsen als het bijvoorbeeld gaat over dossiervoering, visites, wondzorg en medicatiebeleid en proces. 2022 zal in het teken staan van het verder vormgeven van de rol en het uitvoeren van de gestelde acties om de samenwerking te verbeteren.

Dementiezorg

In het kader van de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van de ouderenzorg en de ambitie van De Vijverhof om zich daar waar mogelijk verder te specialiseren heeft een multidisciplinaire werkgroep bestaande uit een kwaliteitsverpleegkundige, GZ-psycholoog, teamleider, medewerker Welzijn, verpleegkundige en manager zorg in 2021 onderzocht wat de mogelijkheden zijn op het gebied van complexe PG zorg en gedragsproblemen. Dit was mede ingegeven door het feit, dat het grootste deel van onze zorgverlening bestaat uit zorg voor mensen met dementie en de toename die we zien in complexiteit.

Uit onder andere meerdere gesprekken met collega's van Aafje, Laurens, De Zellingen, Conforte en het zorgkantoor heeft de werkgroep zich een beeld gevormd van de behoefte aan zorg voor mensen met dementie en complex gedrag en het aanbod in de regio. Dit heeft geleid tot het advies van de werkgroep aan het MT om als organisatie niet te gaan specialiseren in de doelgroep complexe PG zorg met gedragsproblematiek vanwege de omvang van de Vijverhof en de huidige regionale initiatieven die er al op diverse plekken zijn in een vergevorderd stadium. Wél is het MT akkoord gegaan met het advies om een fors scholingsprogramma op het gebied van PG-zorg op te zetten en uit te voeren in 2022 voor de medewerkers van de eerste etage in De Vijverhof die o.a. met deze doelgroep te maken hebben. Waar mogelijk (zoals de training omtrent agressie) en bij het behalen van positieve resultaten zal ook de 2^e etage meegenomen worden. Hierdoor worden medewerkers beter toegerust en voorbereid op de toenemende complexiteit in de zorg voor mensen met dementie.

Thuiszorg

In 2022 gaan we uitvoering geven aan het projectplan vermindering administratieve lasten waarbij gebruik wordt gemaakt van de subsidieregeling ondersteuning wijkverpleging. Om de zorg voor onze extramurale cliënten zo effectief mogelijk te leveren, wil De Vijverhof de administratieve lasten tot een minimum beperken. Dit zodat de medewerkers meer tijd hebben voor de zorg en begeleiding van cliënten. Door processen uit te werken inclusief de administratieve taken en de systemen die wij hierbij gebruiken, krijgen we zicht op de knelpunten en verspillingen. Dit gaan wij samen met het team en met ondersteuning van externe deskundigen van Lean People, uitvoeren. Het team heeft zo zelf de regie op het slimmer inrichten van de werkprocessen. Om te komen tot de processen met het grootste verbeterpotentieel zal gestart worden met het uitvoeren van een analyse. Doordat De Vijverhof een zeer hoge doelmatigheidsclassificering heeft in de Thuiszorg is toestemming verkregen om geen productieplafond te hanteren door de zorgverzekeraar. Een en ander houdt in dat wij ook de ambitie hebben om buiten ons 'eigen dorp' Thuiszorg te gaan verlenen. Uiteraard indien verantwoord en mogelijk (met name in verband met de personeelsbezetting).

Innovatie

Met ondersteuning van het Conforte Innovatie lab hebben we de Visie op Innovatie binnen de organisatie in 2021 vastgesteld. Ook zijn er met ondersteuning vanuit het Innovatielab behoefte onderzoeken gedaan op de afdelingen. Per afdeling is een thema gekozen om van daaruit een verbetertraject te starten. Deze verbetertrajecten lopen door in 2022. Eind 2021 is tevens een nieuwe innovatiemedewerker aangenomen binnen De Vijverhof die zich in 2022 vooral zal gaan richten op: eigen regie van de cliënt (samen met familie) en het vergroten en professionaliseren van een continue aandacht van de medewerker gericht op verbeteren. Het gaat hierbij voor een groot deel om het creëren van bewustwording. Bij De Vijverhof zijn wij ervan overtuigd dat innovatie een gemeengoed moet zijn in het normale werken. Om slimmer te werken, leuker werken of het beter werken is een innovatieproces een manier om dat te realiseren. Hierbij gaat het om kleine innovatieve experimenten vanuit de professionals. We gaan laagdrempelig starten om zo kleine successen te boeken samen met de professionals. Van daaruit richten we ons op uitbreiding.

Wonen en welzijn

Onze zorg- en dienstverlening wordt zoveel als mogelijk afgestemd op de wensen en behoeften van onze cliënten/bewoners 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 bewoners. Deze levensvragen kunnen namelijk van invloed zijn op het ervaren welbevinden en de zingeving van onze bewoners. Het stil staan en ondersteunen bij deze levensvragen kan hierin van grote meerwaarde zijn. Wensen en afspraken worden opgenomen in het zorgleefplan.

Zinvolle tijdsbesteding

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 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 tijdsbesteding en sfeer. Naast een directe rol in de uitvoering van activiteiten zorgt de medewerker welzijn er vooral voor dat een passend aanbod en passende sfeer ontstaan.

De woonondersteuner wordt ingezet om het toezicht in de huiskamers PG te optimaliseren/borgen. 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.

Diverse scholingen hebben door Corona vertraagd in 2021 plaatsgevonden. Voor 2022 zal de inbedding van de woonondersteuners en medewerkers welzijn dan ook nog een belangrijk onderwerp zijn.

Familieparticipatie, mantelzorger 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.

In 2021 is de visie op mantelzorg en mantelzorgbeleid herzien. Hierin zijn kaders gesteld en wordt het SOFA model, waarin samenwerken, ondersteunen, faciliteren en afstemmen centraal staat, als basis gebruikt. Het uitgangspunt is: zorgen voor een goed samenspel tussen professionals en mantelzorgers met als doel de kwaliteit van leven van de cliënten/bewoners te verbeteren. Als medewerkers voldoende toegerust zijn om de rol van de mantelzorger in te schatten kunnen zij hun handelen daarop afstemmen. Goede communicatie tussen medewerkers en mantelzorgers vormt daarbij de basis. In 2022 zal het beleid geïmplementeerd gaan worden. Hiervoor is een plan van aanpak opgesteld.

Veiligheid

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

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'. 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. In 2020 hebben alle zorgmedewerkers een e-learning gevolgd en heeft conform de vastgestelde planning de implementatie van het Wzd beleid vorm gekregen. De coronapandemie heeft de implementatie wel bemoeilijkt. In 2020 hebben alle zorgmedewerkers een e-learning gevolgd en heeft conform de vastgestelde planning de implementatie van het WZD-beleid vorm gekregen.

Er zijn in 2021 casuïstiek besprekingen georganiseerd met de EVV-ers waarbij naast aandacht voor de theorie vooral geoefend is met de praktische toepassing van de WZD en de ethische kant ervan, namelijk het goede doen voor de cliënt. Het anders denken dat

met deze nieuwe wet gepaard gaat, zal nog wel enige tijd in beslag nemen en zal vooral gaan beklijven door steeds op cliëntniveau multidisciplinair te blijven kijken. Verdere implementatie en training/scholing zal in 2022 voortgezet worden om de nieuwe werkwijze eigen te maken, te evalueren en te borgen. We hebben een visie opgesteld omtrent de "open deur" en willen dit in 2022 vorm gaan geven.

Infectiepreventie

De commissie infectiepreventie heeft in 2020 een nieuwe impuls gekregen. Na een nulmeting onder op de stand van zaken met betrekking tot infectiepreventie binnen De Vijverhof regie van deze externe deskundige is een verbeterplan opgesteld. Een aantal zaken zijn direct opgepakt. In 2021 heeft de commissie flinke stappen gemaakt en kan gezegd worden dat het een zeer actieve en vooruitstrevende commissie is geworden. Zo is al het beleid herzien, zijn promotiefilmpjes gemaakt en is er een handhygiëne campagne gevoerd. Een interne audit heeft uitgewezen dat er uiteraard nog zaken moeten worden opgepakt echter er is al veel winst behaald het afgelopen jaar. 2022 zal op dezelfde voet voortgezet worden.

Incidentmelding

In 2021 hebben diverse sessies plaatsgevonden rondom het optimaliseren van het proces van incidenten en calamiteiten. Onderdeel daarvan is ondersteuning door een meldsysteem. Onderzocht wordt of Triasweb hiervoor een geschikte ondersteuning is. Als dit zo is, zal het in 2022 geïmplementeerd worden om het proces van leren en verbeteren n.a.v. incidenten verder te verbeteren.

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 en in 2021 is de tussentijdse evaluatie ook behaald.

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 op de afdelingen middels kwaliteitsverpleegkundigen werpt zijn vruchten af om hier een cultuuromslag in realiseren.

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. Het is nog niet bij alle kennisteams gelukt om dit goed vorm te geven in de praktijk teneinde het gewenste resultaat te behalen. In 2022 willen we de inzet, expertise, rol van de kennisteams evalueren en verder inbedden in de organisatie.

Daarnaast heeft De Vijverhof de Verpleegkundige Adviesraad-functie (de VAR) gelinkt aan de kennisteams. Ook dit zal verder vormgegeven worden in 2022.

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. Inmiddels is er door de twee kwaliteitsverpleegkundigen een stabiele basis gelegd die in 2022 nog verder uitgebouwd, benut en ingebed zal raken.

Kwaliteitsmanagementsysteem

De Vijverhof is zich aan het beraden op nut en noodzaak van het kwaliteitskeurmerk. Tot op heden hanteert De Vijverhof Prezo. Het doel is te komen tot een volwaardig en hanteerbaar kwaliteitssysteem, dat recht doet aan en past bij de visie en cultuur van de organisatie. 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 naar een bestaand systeem maar mogelijk wordt er in samenwerking een eigen kwaliteitssysteem gecreëerd. Belangrijk randvoorwaarde is dat de medewerkers en bewoners hierbij betrokken worden. In 2021 is gestart met het houden van audits tussen de organisaties. In 2022 zal gekeken hoe dit breder opgepakt kan worden.

Tevens onderzoeken wij of deelname aan KIK-V (Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg) gewenst is. Het doel van KIK-V is het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie, het beter afstemmen van nieuwe uitvragen en het meer hergebruiken van informatie. Alles met het oog op een betere informatie-uitwisseling over kwaliteit in de verpleeghuiszorg en het verminderen van de administratieve lasten.

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 2022 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. Naast aandacht voor het thema kwaliteitsbeleid/-keurmerk (audits), dat in 2022 verder uitgewerkt zal worden, moeten de thema's nog worden vastgesteld.

Leiderschap, Governance en management

Leiderschap

De Visie van De Vijverhof staat centraal binnen de organisatie en wordt breed uitgedragen. Zeer belangrijk hierbij is het voorbeeldgedrag van leidinggevendenden. Binnen De Vijverhof wordt daarom veel aandacht besteed aan de visie op leiderschap, die de basis legt en faciliterend is voor het bieden van kwaliteitszorg- en dienstverlening. Hiertoe zal op verschillende manieren worden ingezet op versterking van het gewenste leiderschap binnen de organisatie. Tevens wordt ingezet op een grote mate van zelfregulerend vermogen van teams.

De Vijverhof is in 2020 gestart met de ontwikkeling van Leiderschap binnen de organisatie. Hiertoe heeft een aantal sessies met het voltallige management en de teamleiders (de zogeheten Leidende coalitie) plaatsgevonden, waarbij we stil hebben gestaan bij de gewenste organisatieverandering, de visie op leiderschap en integraal leiderschap en teambuilding. In september 2020 is de Leergang Integraal Leiderschap voor de teamleiders gestart als onderdeel van het leiderschapstraject binnen de organisatie. Als gevolg van Corona is er helaas wat vertraging in de voortgang ontstaan. Daarnaast werd duidelijk dat het van cruciaal belang is om als Leidende coalitie te blijven samenkomen om gezamenlijk vorm te kunnen geven aan het gewenste verander- en ontwikkeltraject van de organisatie. Een en ander heeft ertoe geleid dat de leergang voor Teamleiders tijdelijk op 'hold' is gezet en de hiervoor geplande sessies te vervangen door ontwikkeldagen met de gehele Leidende coalitie. In deze sessies hebben we vervolgens uitgebreid aandacht besteed aan verduidelijking van de gewenste ontwikkeling van De Vijverhof en vooral aan wat daarvan de consequenties zijn voor de onderlinge samenwerking en wat ieders rol is in deze ontwikkeling. Doorlopend is aandacht voor de thema's open en transparant communiceren, afspraken nakomen, de cliënt centraal stellen en professioneel handelen. Het MT heeft afzonderlijk ook nog een tweetal sessies over rollen, samenwerking en (gewenste) impact gehad. In 2022 herstarten wij de leergang voor Teamleiders. Om de gezamenlijkheid vast te houden, vinden in 2022 ook meerdere ontwikkeldagen met de leidende coalitie plaats.

Governance

In 2021 heeft na uitgebreid onderzoek en advies de fusie plaatsgevonden tussen de Stichting HSB (de Zorgstichting) en de HSVBO. Daarnaast is een fiscale eenheid gevormd tussen de gefuseerde HSB + de drie vastgoedstichtingen. De consequenties van deze wijzigingen, zoals het consolideren van de jaarrekeningen, het samenvoegen van de begrotingen etc. zal in 2022 verder vorm krijgen. Daarnaast zullen diverse governance-documenten geactualiseerd worden, zodat deze in overeenstemming komen met de nieuwe juridische situatie.

Door de juridische fusie heeft De Vijverhof nog één Raad van Toezicht. Door natuurlijk verloop en deels invullen van de ontstane vacatures door afloop termijnen, is de RvT momenteel op sterkte. De RvT zet ook in 2022 in op verdere professionalisering van de organisatie, bestuur en toezicht.

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.

Regionale Samenwerking

De Vijverhof is actief in de regio en onderhoudt vele en intensieve contacten met diverse stakeholders. Samen met verschillende partijen is De Vijverhof actief aan het onderzoeken hoe we deze regionale samenwerking kunnen verbeteren en wellicht ook efficiënter kunnen organiseren. Dit gebeurt onder andere in het (nieuw opgerichte) Capelle Verbond, waarin diverse andere overlegvormen zijn opgegaan.

Met het Bestuurlijk Platform Ontwikkelbudget Capelle en Krimpen aan den IJssel (De Vijverhof, De Zellingen, Aafje, Cedrah, Lelie Zorggroep, Humanitas en Waardigheid en Trots) wordt zeer actief ingezet op het betrekken van de toekomstige ouderenzorg vragers in de regio bij het vormgeven van de toekomstige ouderenzorg voorzieningen. 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'. Dit alles gericht op optimale facilitering van de Capelse/Krimpense burger. In 2022 zal het Platform zeer intensief gaan samenwerken met de Rotterdamse ouderenzorgorganisaties. Dit vindt momenteel bijvoorbeeld al plaats in de vorm van het Innovatielab. Maar zal ook op andere terreinen worden uitgebreid (opleiden, arbeidsmarktvraagstukken, vitaliteit etc.).

De Vijverhof heeft zich in 2021 aangesloten bij Conforte en De Rotterdamse Zorg. In eerste instantie met name rondom afstemming Corona-gerelateerde onderwerpen. Maar later in het jaar ook structureel, omdat wij ervan overtuigd zijn, dat de toekomstige ouderenzorgvoorzieningen alleen in nauwe onderlinge samenwerking in de regio tot stand kunnen komen.

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

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 zijn 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. 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. In de afgelopen jaren heeft De Vijverhof volop ingezet op de implementatie van het nieuwe Functiehuis Zorg. Door de Corona-crisis is een aantal zaken minder ver ontwikkeld dan gepland. De implementatie, scholingen en borging zullen daarom ook in 2022 verder vorm krijgen. De focus ligt op het verder professionaliseren van deze nieuwe functies.

Duurzame inzetbaarheid

De Vijverhof heeft in 2020 en 2021, met ondersteuning van het bureau Falke & Verbaan, een analyses gemaakt m.b.t. het verzuim, een visie op verzuim vastgesteld, diverse trainingen en bijeenkomsten met leidinggevend en medewerkers georganiseerd om deze visie breed te implementeren en om daadwerkelijk aan de slag te gaan met het reduceren van verzuim. Vanuit deze visie redeneren we niet meer vanuit het medische model, waarbij vooral de klacht en beperkingen centraal staan. We redeneren nu vanuit het gedragsmodel. We hanteren de klacht als een vervelend gegeven en we gaan met elkaar in gesprek over wat deze klacht betekent voor het werk en wat er mogelijk is aan werkzaamheden. In 2022 borgen en verankeren we dit gedragsmodel verder in onze organisatie en nemen leidinggevend nog meer de regie in de individuele verzuimbegeleiding.

In 2021 is afscheid genomen van de externe casemanager zodat leidinggevend, ondersteund door HR, zelf de begeleiding van langdurige en/of complexe verzuimcasuïstiek verzorgen. Om hen bij die taak te ondersteunen organiseren we collegiale intervisie bijeenkomsten waarin we bijvoorbeeld casuïstiek bespreken om van elkaar te leren. Naast borgen en verankeren van het gedragsmodel zetten we in 2022 diverse acties in waarvan we een verzuim reducerende werking verwachten. Denk daarbij aan het opzetten van vitaliteitsprogramma's, gezond roosteren en aandacht voor persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden. We blijven in gesprek met onze medewerkers over de gedeelde verantwoordelijkheid die wij met elkaar hebben als het gaat om duurzame inzetbaarheid ('Wat doe jij om "fit for the job" te blijven en wat kan de organisatie doen?').

We hebben de ambitie voor een verzuimcijfer van 6%. Dit is een overall cijfer (voortschrijdend jaarlijks verzuimcijfer voor de gehele organisatie, exclusief zwangerschap). In de diverse afdelingsplannen differentiëren we de cijfers verder en spitsen we ze toe op de specifieke situatie van een afdeling of bedrijfsonderdeel.

In het kader van duurzame inzetbaarheid besteedt De Vijverhof ook aandacht aan Arbo. In 2021 is een preventiemedewerker aangesteld en de Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) uitgevoerd. De daaruit voortvloeiende verbetermogelijkheden voeren we zoveel als mogelijk uit in 2022. Daarnaast leiden we een 6-tal Ergo coaches op die hun collega's op de afdelingen actief coachen om veilig en gezond te werken.

Binden en boeien

Binden en boeien van medewerkers blijft een uitdaging in de gehele zorgsector, zo ook bij De Vijverhof. De prioriteit voor 2022 ligt bij het verder vormgeven van onboarding programma's. Onboarding gaat over het gehele traject dat een nieuwe medewerker doorloopt: van het eerste contact met De Vijverhof tot het moment dat iemand 100% productief is in de functie. Dit betekent het aanscherpen en verduidelijken van het werving- en selectieproces en het optimaliseren van inwerktrajecten. Het is nodig dat wij veel persoonlijke aandacht schenken aan onze nieuwe collega's en diverse activiteiten voor hen organiseren ten behoeve van het leren kennen van De Vijverhof in al haar facetten. Wij dienen snel te weten wat hen beweegt en hoe het met hen gaat om zodoende vroegtijdige en ongewenste uitstroom te voorkomen.

Daarnaast zetten wij ook in 2022 verder in op arbeidsmarktcommunicatie en het afstemmen van de werving op de doelgroep. We implementeren in 2022 onder andere

daartoe een zogenaamd instroomonderzoek. We vragen iedere nieuwe medewerker 3 à 4 maanden na de indiensttreding hoe hij/zij het werken bij De Vijverhof ervaart. Wat maakte dat iemand nu juist koos voor De Vijverhof? Zijn die verwachtingen uitgekomen? Wat is opgevallen? Wat ging en gaat goed? Wat kan nog worden verbeterd? Dit is waardevolle informatie die wij kunnen gebruiken bij onze arbeidsmarktcommunicatie en bij het leren kennen van onze nieuwe collega's. Daarnaast maken wij op deze manier optimaal gebruik van de frisse blik die de nieuwe medewerker meebracht bij de start.

En we gaan in 2022 zogenaamde exit onderzoeken inzetten. We vragen alle medewerkers die De Vijverhof verlaten middels een digitale vragenlijst naar hun vertrekredenen en om verbetertips. Hiermee hopen we een steeds beter beeld te krijgen over wat we als organisatie nog meer kunnen doen om medewerkers te behouden.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Met de komst van de nieuwe opleidingscoördinator in 2020 heeft Talent ontwikkeling binnen De Vijverhof een flinke boost gekregen. Het LMS (LeerManagementSysteem) 'A new spring' is in gebruik genomen. In 2022 staat het verder uitbreiden van het gebruik van dit LMS centraal. Naast het gebruik van het LMS willen we in 2022 vooral ook inzetten op werkplek-leren. Ons uitgangspunt is dat we leren en werken zoveel mogelijk in elkaar verweven, gericht op toepassing op de eigen werkplek. Samen leren is sterker dan leren van de individuele professional. Door steeds meer van het klassieke klassikaal leren naar blended learning over te stappen, vergroten en professionaliseren we het opleidingsklimaat binnen De Vijverhof.

Nadat het BBL-beleid in 2021 is geactualiseerd heeft voor 2022 het actualiseren van de BPV-gids en het verder stroomlijnen van opleidingstrajecten van leerlingen prioriteit; breed opleiden (gedurende de opleiding werkt de leerling op meerdere afdelingen en met meerdere doelgroepen) wordt verder uitgebouwd, werkbegeleiders komen meer in hun rol en positie zodat de afdeling opleidingen vooral de procesbegeleider kan zijn. Daarnaast brengen we een verdere standaardisatie aan in de opleidingsroutes die leerlingen bij De Vijverhof lopen. Binnen die routes blijft maatwerk waar nodig vanzelfsprekend mogelijk.

HR systeem

De Vijverhof maakt op dit moment gebruik van het personeels- en salarisadministratiesysteem en planningssysteem van SDB. De uitkomsten van het onderzoek dat in 2021 is gedaan naar een nieuw financieel systeem, maakt dat wij ons voorbereiden op het in 2022 implementeren van een ander HR systeem. Gebruikersvriendelijkheid en uitgebreide 'self-service' mogelijkheden voor zowel leidinggevende als medewerker zijn essentiële voorwaarden voor het nieuwe systeem.

Regionale samenwerking op de arbeidsmarkt

Aanpak van de arbeidsmarktproblematiek kan niet zonder regionale samenwerking. De Vijverhof neemt dan ook deel aan De Rotterdamse Zorg. Een samenwerkingsverband van zorg- en onderwijsorganisaties in de regio Rotterdam Rijnmond en Capelle/Krimpen aan den IJssel waarin samenwerken aan een gezonde arbeidsmarkt op het gebied van Zorg en Welzijn centraal staat. Belangrijke arbeidsmarktthema's zijn toeleiden, opleiden en behouden van medewerkers naar, in en voor de zorg.

Gebruik van hulpbronnen

Vastgoed

Voor de (door)ontwikkeling van het vastgoed van De Vijverhof is het van belang te gaan onderzoeken of het mogelijk is om in het bestaande vastgoed van de Vijverhof (geclusterde) woonzorgvormen (VPT) te gaan realiseren. Veel ouderen lijken behoefte te hebben aan geclusterde woonvormen met andere ouderen of huishoudens, waar

(ondersteunende) voorzieningen binnen handbereik zijn. Daarnaast moet onderzocht worden of het mogelijk is om in de geclusterde woonvorm een continuüm van care en cure aan te bieden. Als care en cure makkelijk zijn op te schalen, hoeven mensen bij toenemende beperkingen mogelijk niet meer te verhuizen.

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 bij verbouwingen op te anticiperen. De bestaande gebouw structuren kunnen een beletsel zijn voor het verkrijgen van een optimaal nieuw (flexibel) ontwerp waarbij de aandacht dan meer gericht moet zijn op mogelijkheden van uitbreiding van de aanwezige domotica.

Strategisch vastgoedbeleid

Hoe gaat de zorgvraag zich de komende jaren ontwikkelen en welke impact heeft deze ontwikkeling op ons huidige vastgoed?

De toename van behoefte aan ouderenhuisvesting neemt ook bij De Vijverhof enorm toe. De wachtlijsten groeien en het aantal beschikbare woningen voor ouderen neemt niet toe.

De Vijverhof streeft naar een gezamenlijke aanpak om het tekort aan ouderenhuisvesting in Capelle aan den IJssel aan te pakken. Samen met zorgorganisatie De Zellingen en woningcorporatie Havensteder worden met de Gemeente Capelle aan den IJssel oplossingen gezocht om de woningvoorraad voor ouderenhuisvesting te vergoten.

Daarbij worden het Zorgkantoor en zorgverzekeraars betrokken om gezamenlijk tot meer inzicht te komen in de (toekomstige) behoefte.

Facilitaire zaken

Binnen De Vijverhof zijn er diverse facilitaire zaken zoals een receptie, een eigen keuken, een kapsalon, een brasserie, een vitaal studio en een trefpunt. Al deze faciliteiten bieden extra service aan de cliënten en huurders van De Vijverhof. In de keuken worden dagelijks 400 verse maaltijden bereid, afgestemd op de wensen van onze cliënten. De brasserie wordt dagelijks bezocht door bewoners/cliënten, huurders en mensen uit de buurt. De brasserie wordt ondersteund door de keuken en gerund door vrijwilligers en een van de medewerkers van Pameijer. Onze receptie is doordeweeks aanwezig van 7.30 tot 21.00 uur en in het weekend van 8.00 tot 21.00 uur om iedereen met vragen te woord te kunnen staan of door te verwijzen. Vastgoed & Facilitair is op dit moment georganiseerd in een viertal onderdelen: Gastvrijheid & Voeding, Welzijn, Huishoudelijke Dienst en Technisch beheer & Onderhoud. Daarnaast valt de Woonconsulent onder V&F. Voor 2022 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/cliënten;
- Aanbieden keuzemogelijkheid gebruik brood- en warme maaltijd (middag/avond);
- Bevorderen gezamenlijke maaltijd/keuze woongroep;
- Structureel aanbieden van meerdere eetmomenten per dag ter voorkoming van ondervoeding

Welzijn

- Herijkte Visie op Welzijn verder vormgeven;
- Visie op mantelzorg en daaruit voortvloeiend Mantelzorgbeleid ontwikkelen en in 2022 start implementatie;
- "Op maat" activiteiten-aanbod vergroten;

- Zorgdragen voor voldoende vrijwilligers en goede begeleiding/coördinatie van de vrijwilligers;
- Samenwerking gemeente/ketenpartners/case managers.

Huishoudelijke dienst

- Behouden van een schone woon- en leefomgeving;
- Aandacht voor de dagelijkse licht-huishoudelijke werkzaamheden in en om de woonomgeving van de bewoners;
- Extra aandacht voor de schoonmaak van de algemene ruimtes in De Vijverhof;
- 'Op maat' leveren van huishoudelijke ondersteuning aan de bewoners en onderzoeken of het uitvoeren van de huishoudelijke ondersteuning mogelijk is in samenwerking met mantelzorgers.

Technisch beheer en Onderhoud

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

Voorzieningen

In 2022 zal de buitenruimte/belevingstuin bij De Vijverhof worden gerealiseerd. De buitenruimte/belevingstuin is bestemd voor alle bewoners van De Vijverhof, ook onze huurders zijn welkom om hier gebruik van te gaan maken.

Het ontwerp is in aansluiting op de wensen en behoeften van de doelgroep waarbij er in het ontwerp rekening is gehouden met val- en struikelgevaar, keuze beplanting en dat de bezoekers vrijheid ervaren.

Kortom een buitenruimte/belevingstuin waar iedere gebruiker zich prettig voelt en waar ruimte is voor ontmoeting.

Hiermee wordt een reeds lang gekoesterde wens van De Vijverhof gerealiseerd.

Tegelijkertijd zal er een nieuwe plaats worden vastgesteld voor de 6 brievenbussen en bellentableau van de appartementen gelegen op de 8^e en 9^e verdieping van het complex Steenloper. Deze zijn nu gesitueerd in het voorportaal van het hoofdgebouw.

De verwachting is dat de problemen rondom de vindbaar en bereikbaarheid hiermee opgelost zullen zijn.

Duurzaamheid

De zorgsector blijft 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, zijn in 2020 en 2021 een aantal quickwins gerealiseerd. In 2022 willen we uitvoering gaan geven aan de lange termijn activiteiten, waaronder duurzame energieopwekking in de complexen van De Vijverhof. Verder onderzocht gaat worden of het plaatsen van PVT-panelen (opwekken van elektra en warmte) op de daken van de complexen financieel mogelijk is en of het technisch mogelijk is om de opgewekte warmte van de daken van de complexen Leeuwerik, Nachtegaal en Merel te transporteren naar de warmte en koude opslag (WKO) van het woonzorgcentrum van De Vijverhof. Deze extra opgeslagen warmte kan dan gebruikt gaan worden voor het verwarmen van het woonzorgcentrum waardoor het gas verbruik verder

zal verminderen. Ook heeft voor 2022 prioriteit het realiseren en optimaliseren van gescheiden afvalinzameling.

ICT

Door de behoefte aan uitbreiding van domotica voorzieningen/mogelijkheden in en om De Vijverhof (onder andere de verkenning in kader WZD 'open-deuren-beleid') zal het WiFi netwerk mogelijk in 2022 verder uitgebreid dienen te worden. Ter verbetering van de continuïteit van de huidige internetaansluitingen zal de huidige back-up aansluiting (straalverbinding) worden vervangen door een nieuwe vaste aansluiting;

In ConForte verband worden de mogelijkheden onderzocht om gezamenlijk gebruik te gaan maken van uniforme applicaties om de onderlinge gegevensuitwisseling tussen de cure en de care te verbeteren. In 2022 zal het onderzoek worden voortgezet en zullen naar verwachting besluiten worden genomen over de verdere voortgang.

Financiën en administratieve organisatie

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

Voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar stelt de afdeling F&C gezamenlijk met MT en teamleiders de begroting op met daarin de doelen voor het nieuwe 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 afdeling F&C gebruikt thans voor de Zorgadministratie het systeem Exact Online en voor de Vastgoedadministratie het systeem 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.

De binnen De Vijverhof eind 2021 gestarte procesoptimalisatie vindt verder haar beslag in 2022 waaronder de transitie naar een nieuw geïntegreerd financieel systeem waarbinnen zowel de Zorgadministratie als de Vastgoedadministraties zullen worden ondergebracht als de materiële vaste activa module en de meerjaren onderhoudsplanning. Tevens worden de huidige in-/externe informatiestromen, het gebruik van de applicaties (Nedap / ONS-zorgdossier; BLue10 – betaalsysteem; SDB - verloning) door middel van intelligente koppelingen met het nieuwe financiële systeem beter op elkaar afgestemd.

Met behulp van de BI-tool Analytics welke in 2022 ingevoerd gaat worden, komt voor de organisatie een tool beschikbaar waarmee in de behoefte aan stuurinformatie voorzien gaat worden in de vorm van een dashboard met relevante Kritische Proces Indicatoren (KPI's). Invoering van deze transitie gaat gepaard met uitvoering en rolopvatting van het businesspartnerschap & concern control en heeft eveneens prioriteit in 2022. Evenzo wat betreft het actualiseren van de AO/IC/IB, de procedure-/procesbeschrijvingen en van de daarbij behorende bevoegdheden en procuratiecertificaten.

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 2022 zal het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvinden. In de voorgaande jaren hebben ZorgkaartNederland en Facit dit voor De

Vijverhof gedaan. In 2022 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 2021 heeft weer een uitvraag onder medewerkers plaatsgevonden. De uitkomsten zijn gedeeld in de organisatie en verbeterpunten zijn opgenomen in een verbeterplan. In 2023 zal een volgend tevredenheidsonderzoek plaatsvinden.

Managementinformatie & Dashboard

Bij het inrichten van het hiervoor beschreven nieuwe financiële systeem (paragraaf 'Financiën en administratieve organisatie') wordt rekening gehouden met kunnen genereren van stuur- en verantwoordingsinformatie. Stuurinformatie zal in de vorm van een dashboard met daarin weergegeven de met de teamleiders en MT afgestemde Kritische Proces Indicatoren (KPI's). In voorbereiding hierop is eind 2021 een inventarisatie gestart met de teamleiders en MT om te komen tot de gewenste KPI's. Naast voornoemde stuurinformatie is de urgente wens om het proces van realisatie van verantwoordingsinformatie verder te versimpelen en daarbij vanuit afdeling Finance & Control nog meer ondersteuning aan de teamleiders te bieden in de vorm van businesspartnerschap. De Managementrapportage, op verschillende niveaus, worden hiertoe in 2022 verder naar wens uitgebouwd en verbeterd

AVG

De sinds 25 mei 2018 van kracht zijnde Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is heeft binnen De Vijverhof vorm en inhoud verkregen waarbij met grote zorgvuldigheid wordt omgegaan met privacygevoelige informatie. De aangestelde Functionaris Gegevensbescherming (FG'er) heeft in nauwe samenwerking met SDB het vereiste raamwerk opgezet waaronder 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 2022 zal verder ingezet worden op het intensiveren 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. In 2021 is er een AVG audit gehouden welke verder input zal geven voor stappen in 2022. Specifiek onderdeel van deze audit betrof het in-uit dienst-tredingsproces

Verbeterparagraaf

Project	Eigenaar	Doelstelling	Beoogd resultaat
<i>ONS</i>	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 en de behoefte van de cliënt centraal staat. - Het ONS systeem ondersteund in het methodisch werken en planmatig implementeren van verbeteringen. - CarenZorgt ondersteund bij optimale samenwerking met het netwerk van onze cliënten.
<i>Primair proces</i>	Teamleider Zorg	Het opname proces herzien en optimaliseren en de opbouw van het zorgplan herzien tot een handzaam bruikbaar plan voor zowel client/bewoners als medewerkers.	- Het leren kennen van de client staat centraal bij de opname. - De administratieve lasten zijn gereduceerd waardoor er meer tijd beschikbaar is voor interactie met de client.
<i>Verpleegkundig specialist</i>	Manager Zorg	Naar aanleiding van de geïnventariseerde knelpunten in de samenwerking met de huisartsen verbeteracties realiseren. Het verder vormgeven van de rol van verpleegkundig specialist voor de zorgafdelingen van De Vijverhof.	- De samenwerking met de huisartsen op gebied van communicatie, dossiervoering, visites, wondzorg en medicatiebeleid en –proces is geoptimaliseerd en afspraken zijn vastgelegd waardoor de kwaliteit van multidisciplinaire zorgverlening voor onze cliënten is verbeterd.
<i>Dementiezorg</i>	Manager Zorg	Het opzetten van een scholingsprogramma voor de 1 ^e etage op het gebied van PG-zorg voor de medewerkers die met deze doelgroep te maken hebben.	- Medewerkers zijn toegerust en voorbereid op de toenemende complexiteit in de zorg voor ouderen met dementie.
<i>Innovatie</i>	Manager Zorg	Inzet van innovatie ter versterking van de eigen regie en persoonsgerichte zorg.	- Bewustwording onder medewerkers, cliënten en familie op het gebied van innovatie te vergroten
<i>Welzijn, woonondersteuners</i>	Manager Zorg	Inbedding van de woonondersteuners en medewerkers Welzijn op de zorgafdelingen.	- De bewoner kan zelf kiezen welke activiteiten hij/zij wil doen en welke maaltijden hij/zij wil nuttigen.
<i>WZD</i>	Manager Zorg	Het Wzd-beleid en werkwijzen eigen maken, evalueren en borgen. Oriëntatie, advies en besluitvorming op Open deur beleid.	- Alle zorgmedewerkers hebben adequate scholing ontvangen om de WZD in de praktijk toe te passen. - Onvrijwillige zorg wordt volgens beleid uitgevoerd en primair zoveel als mogelijk voorkomen. - Cliënten ervaren waar mogelijk geen hinder van gesloten deuren.
<i>Vermindering administratieve lasten thuiszorg</i>	Manager Zorg	Het verminderen van de administratieve lasten binnen de thuiszorg middels 4 projecten aan de hand van een analyse.	- De administratieve taken binnen 4 werkprocessen zijn gereduceerd.
<i>Mantelzorg</i>	Manager Vastgoed & Facilitair	In 2021 is een visie op mantelzorg en mantelzorgbeleid opgesteld. Hierin zijn kaders gesteld en wordt het SOFA model, waarin samenwerken, ondersteunen, faciliteren en afstemmen centraal staat. H In 2022 Plan van aanpak opstellen en uitvoeren implementatie en scholing mantelzorgbeleid.	- Goed samenspel tussen professionals en mantelzorgers met als doel de kwaliteit van leven van de cliënten/bewoners te verbeteren. - Medewerkers zijn toegerust om de rol van de mantelzorger in te schatten en stemmen hun handelen daarop afstemmen.
<i>Incidentmeldingen</i>	Manager Zorg	Onderzoek naar de meerwaarde van Triasweb waarna mogelijk implementatie volgt.	- Triasweb is beoordeeld op meerwaarde voor de organisatie in relatie tot het registreren en analyseren van incidenten. - Bij implementatie; Een nieuwe werkwijze van incidentmeldingen is geïmplementeerd waarbij er optimale analyse plaats vindt met daaruit voortkomende verbeteracties voor het verbeteren van de kwaliteit van zorgverlening.
<i>Kennisteam</i>	Manager Zorg	De inzet, expertise en rol van de kennisteam evalueren, zo nodig herijken, uitbouwen en inbedden in de organisatie	- Op de thema's van de aanwezige kennisteam is adequate kennis op de afdelingen aanwezig om kwalitatieve zorgverlening te kunnen bieden aan de cliënten.

			– Constante verbetertrajecten vinden plaats voor optimalisatie van de zorgverlening.
<i>Kwaliteitsverpleegkundigen</i>	Manager Zorg	De afdelingen worden ondersteund/gecoacht door twee kwaliteitsverpleegkundigen.	- Inbedding functie Kwaliteitsverpleegkundige, teneinde de afdelingen te ondersteunen en coachen bij de uitvoering van het zorg- en kwaliteitsbeleid. - Uitvoeren van audits ten behoeve van verhogen van de kwaliteit van zorg.
<i>Kwaliteitssysteem</i>	Manager Zorg	Oriëntatie op nut en noodzaak van het kwaliteitskeurmerk. Onderzoeken of deelname aan KIK-V (Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg) gewenst is.	- Komen tot een volwaardig en hanteerbaar kwaliteitssysteem, dat recht doet aan en past bij de visie en cultuur van de organisatie. - Advies ten aanzien van kwaliteitskeurmerk - Advies ten aanzien van deelname KIK-V
<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>Visie</i>	Bestuurder	Mede door het realiseren van de juridische fusie tussen de zorgorganisatie en de vastgoedorganisatie van De Vijverhof herijken van de visie.	– Vastgestelde geactualiseerde visie. – Delen en eigen maken van de visie binnen de organisatie.
<i>Functiehuis</i>	Manager Zorg	De implementatie, scholingen en borging van het Functiehuis zullen ook in 2022 nog verder vorm krijgen. De focus ligt op het verder professionaliseren van deze nieuwe functies.	– Integrale multidisciplinaire samenwerking in de afdelingsteams die bijdraagt aan vraaggericht werken en leveren van kwaliteit van zorg.
<i>Duurzame inzetbaarheid</i>	Manager HR	Duurzame inzet van medewerkers. In gesprek met onze medewerkers over de gedeelde verantwoordelijkheid die wij met elkaar hebben als het gaat om duurzame inzetbaarheid ('Wat doe jij om "fit for the job" te blijven en wat kan de organisatie doen?'). Streefcijfer verzuim 6%.	– Borgen en verankeren van het gedragsmodel – Ozetten van vitaliteitsprogramma's, – Opstellen en uitvoeren verbeterplan nav de in 2021 uitgevoerde Medewerkerstevredenheid meting. – Gezond roosteren. – Gesprekken met medewerkers over persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden. – N.a.v de uitgevoerde Risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) 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' – Instroomonderzoek – Exitgesprekken met vertrekkende medewerkers.
<i>Leren en ontwikkelen</i>	Manager HR	Verder benutting van het LMS en bij alle scholingen inzetten op werkplekleren.	- Standaardisering in opleidingsroutes leerlingen - Actualiseren van de BPV-gidst
<i>HR systeem</i>	Manager HR	Gebruiksvriendelijkheid en self-service in het HR systeem	- Oriëntatie en Implementeren nieuw HR systeem
<i>Facilitaire zaken</i>	Manager Vastgoed & Facilitair	Door ontwikkelen en kwaliteitsverbetering op de thema's voeding, welzijn, huishoudelijke dienst en TD.	– Eten en drinken is afgestemd op de individuele wensen en behoeften van onze cliënten. – Cliënten kunnen kiezen uit meerdere eetmomenten per dag. – Activiteiten zijn afgestemd op de individuele behoefte van de cliënten. Waar mogelijk worden deze wensen samengevoegd tot groepsactiviteiten. – Alle bewoners kunnen naar wens gebruik maken van de inzet van vrijwilligers. – Cliënten en medewerkers ervaren een goed binnenklimaat.

			– De cliënten ervaren een schone leefomgeving.
<i>Omgeving</i>	Manager Vastgoed & Facilitair	Realiseren van een binnentuin voor alle huurders en cliënten van De Vijverhof.	– Bewoners, cliënten en huurders kunnen genieten van een veilige buitenruimte en belevingstuin.
<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.	– Duurzame energieopwekking vindt plaats. – Er vindt gescheiden afvalinzameling plaats om duurzaamheid te bevorderen.
<i>ICT</i>	Manager Vastgoed & Facilitair	Continuïteit van internet In Conforte verband onderzoeken samenwerkingsmogelijkheden	– Het kunnen inzetten van domotica ten behoeve van o.a. de invoer van het opendeuren beleid. – Optimale samenwerking tussen de cure en care binnen de regio.
<i>Dashboard</i>	Manager Financiën & Control	Op basis van een inventarisatie van Kritische Proces Indicatoren (KPI's) zal de managementinformatie worden vormgegeven middels een dashboard.	– Rapportages en presentatie van de managementinformatie worden uitgebouwd en verbeterd, waarbij onderscheid tussen stuur- en verantwoordingsinformatie van belang is. – Managementrapportage op verschillende niveaus mogelijk. – Teamleiders worden door ondersteund vanuit Finance & Control d.m.v. businesspartnerschap.
<i>Financiën en control</i>	Manager Financiën & Control	Procesverbeteringen Financiële functie.	– Transitie naar nieuw financieel systeem, integratie Zorg- en Vastgoedadministraties en betere afstemming met bestaande bedrijfsvoeringssystemen. – Vorm geven aan businesspartnerschap en concern-control.

