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

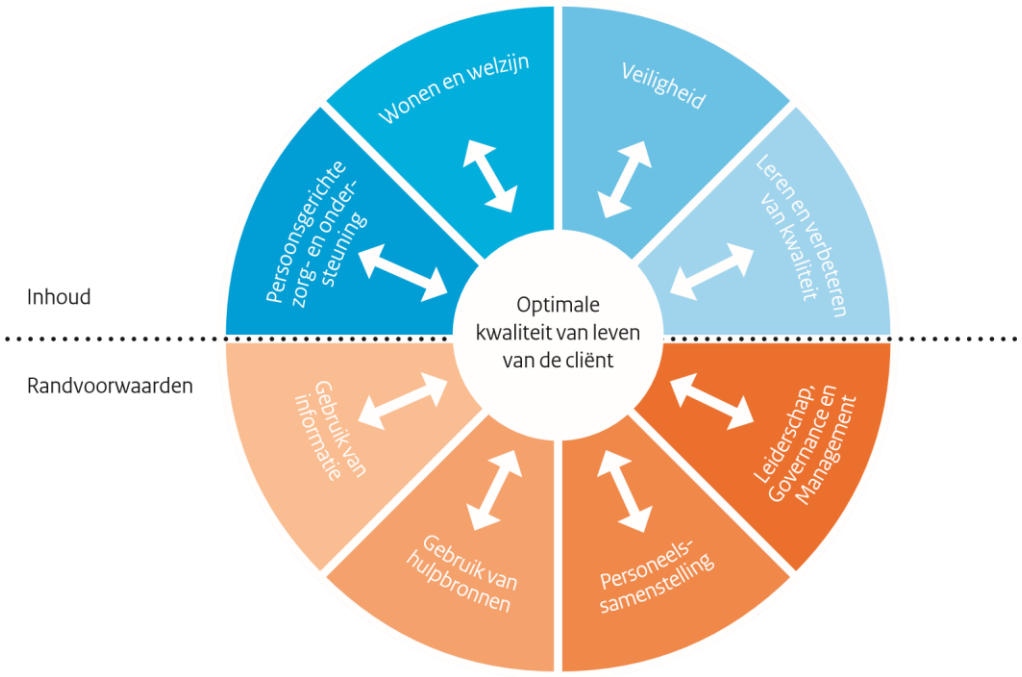
Kwaliteitsplan 2018

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

Het nieuwe kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland wat begin 2017 beschikbaar is gesteld en niet onbelangrijk bij wet is vastgesteld heeft De Vijverhof omarmd. De uitgangspunten hierin verwoord hebben we als leidraad genomen vast te leggen hoe woonzorgcentrum De Vijverhof aankijkt tegen al deze belangrijke onderwerpen.
Dit kwaliteitsplan geeft weer waar we staan en ook welke ambities we hebben. Daarom is in navolging van 2017 ook het jaarplan 2018 hierin opgenomen, in hetzelfde format. De tijd gaat snel en is het bijzonder nu alweer het kwaliteitsplan te mogen aanpassen. We zien het immers als levend document wat opgebouwd is uit jarenlange ambitie en doelstellingen.

De hoofdlijnen worden hierin helder gemaakt en ook de onderwerpen die we aanpakken, waar we geen prioriteit aangeven en de richting wordt aangegeven waarin deze mooie organisatie zich beweegt. 2018 wordt een belangrijk jaar voor de Vijverhof, u ziet onze doelstellingen opgenomen in de verbeterparagraaf.



Schema onderwerpen voor goede verpleeghuiszorg

Dit kwaliteitsplan 2018 maakt onderdeel uit van de beleidscyclus. Het is een afgeleide van een tweetal notities die we met elkaar hebben opgesteld en die wij in dit kwaliteitsplan hebben opgenomen. De basis is vastgelegd in het strategisch beleidsplan waarin de visie, missie en de uitgewerkte hoofdlijnen staan beschreven. Een leidraad voor de jaren die voor ons liggen.
De kaderbrief 2018 is het tweede document wat een voorliggend document genoemd mag worden voor dit jaarplan. Het geeft de richting weer waar wij in 2018 mee aan de slag gaan.
In dit kader zijn de activiteiten opgenomen voor het jaar 2018. De doelstellingen zijn vastgelegd en er wordt een doorkijk gegeven wat we verwachten van de onderwerpen

die we gaan aanpakken. Veel verschillende onderwerpen, allemaal belangrijk om mee aan de slag te gaan en mee aan de slag te zijn. Allemaal met als teken dat De Vijverhof niet stil staat, in beweging is en vooral vooruit wil en vooruit kijkt. We zijn trots op de behaalde resultaten maar we realiseren ons heel goed dat het tijd wordt voor een volgende stap.

De rode draad van het jaarplan zit hem in een aantal thema's:

1. Mensen wonen langer thuis
2. Organisatie Thuiszorg
3. Terug naar het verleden
4. Denken vanuit het kwaliteitskader
5. Groei van de Vijverhof. Meer mensen gaan diensten van ons afnemen.
6. Duurzaamheid
7. Versterken van de professional
8. Omgaan met verwachtingen, in dialoog met elkaar. Inwoners, familieleden en iedereen die in de zorg en dienstverlening een rol heeft.

Bovenstaande thema's en ieder afzonderlijk onderwerp kennen een eigenaar, benoemd vanuit het TLV+ (Team Leidinggevenden Vijverhof + ondersteuners), die zelf zijn of haar eigen team samenstelt waarmee hij of zij het onderwerp gaat aanpakken. Dit kunnen mensen zijn uit zowel de formele als de informele zorg.

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. Samen staan wij sterk maar kan het ook de zwakste schakel zijn.

In het kwaliteitsplan staan opnieuw de inwoners en de medewerkers op de voorgrond. Voor hen doen wij het en met hen realiseren wij dit. We zien 2018 met veel vertrouwen tegemoet. Dat het een belangrijke bijdrage mag zijn van de doorontwikkeling van deze prachtige organisatie voor de komende jaren.

Joost Zielstra
Directeur/bestuurder

December 2017

Inhoudsopgave

Inleiding 2
Profiel zorgorganisatie 6
Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling 8
Kwaliteit en veiligheid 11
.1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING 11
.1.1 Compassie 11
.1.2 Uniciteit 11
.1.3 Autonomie 11
.1.4 Zorgdoelen 11
.1.5 Vraaggerichte zorg (in de nacht) 12
.2 WONEN EN WELZIJN 13
.2.1 Zingeving 13
.2.2 Zinvolle tijdsbesteding 13
.2.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding 14
.2.4 Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers 14
.2.5 Wooncomfort 15
.3 VEILIGHEID 15
.3.1 Medicatieveiligheid 16
.3.2 Decubituspreventie 16
.3.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen 17
.3.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen 17
.4 LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT 18
.4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem 18
.4.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan 18
.4.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag 20
.4.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners 20
.4.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk 21
Randvoorwaarden 22
.5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT 22
.5.1 Zorgvisie 22
.5.2 Sturen op basiswaarden 23
.5.3 Leiderschap, governance en management 23
.5.4 Rol en positie interne organen en toezichthouder(s) 24
.5.5 Inzicht hebben en geven 24
.5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise 25
.6 PERSONEELSSAMENSTELLING 25
.6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht 25
.6.2 Specifieke kennis, vaardigheden 25

.6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen 26
.7 GEBRUIK VAN HULPBRONNEN 26
.7.1 De gebouwde omgeving 27
.7.2 Technologische hulpbronnen 27
.7.3 Materialen en hulpmiddelen 27
.7.4 Facilitaire zaken 27
.7.5 Financiën en administratieve organisatie 28
.7.6 De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten 28
.8 GEBRUIK VAN INFORMATIE 29
.8.1 Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen) 29
.8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen 29
.8.3 Openbaarheid en transparantie (o.a. kwaliteitsjaarverslag), ... 30
Verbeterparagraaf 31
KWALITEIT EN VEILIGHEID 31
RANDVOORWAARDEN 32

Profiel zorgorganisatie

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

De Vijverhof ligt midden in het centrum van Capelle aan den IJssel. Naast Winkelcentrum de Koperwiek en dichtbij openbaar vervoer. De Vijverhof ligt in het hart van Capelle, een centrum in het centrum.

De Vijverhof levert op dit moment de volgende zorgfuncties: persoonlijke verzorging, verpleging, hulp bij huishouden, ondersteunende begeleiding, behandeling en verblijf. De functie behandeling wordt verzorgd door het behandelteam van De Zellingen te Capelle aan den IJssel. Hiervoor is de keus gemaakt om 24/7 medische zorg te kunnen bieden aan onze inwoners.

De Vijverhof biedt zorg aan 132 intramurale inwoners en 150 thuiszorg cliënten in een omgeving met 700 huurders. Waarvan intramuraal 101 inwoners in een mix van ZZP 4 t/m 8 en 31 inwoners met een VPT indicatie via het begrip scheiden van wonen en zorg. Hierbij huurt de cliënt een appartement en wordt de verzorgingshuiszorg geleverd op basis van het volledig pakket thuis (VPT). En zijn in totaal vier zorg etages in het zorgcentrum. Waarvan de eerste en de helft van de tweede etage zijn ingericht voor psychogeriatrische zorgvrager. En de andere helft van de tweede etage en de derde en vierde etage zijn ingericht voor de somatische zorgvrager.

Missie
De missie van De Vijverhof is de volgende:

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

Visie
De Vijverhof biedt ouderenzorg in de breedste zin van het woord. Van complexe verpleeghuiszorg tot zorg thuis in de wijk. Ieder mens beschouwen we als uniek. We vinden dat het hebben van een persoonlijke relatie de basis vormt voor goede zorg. Die bouwen we op, waarbij wonen, zorg en welzijn aan elkaar verbonden zijn. We werken daarbij samen met zijn of haar netwerk. We willen bereiken dat onze inwoners in deze fase in hun leven waardigheid en levensgeluk ervaren. We hebben oog voor de vragen die bij deze levensfase horen.

Samen met iedereen, vitale en minder vitale mensen die bij De Vijverhof horen, vormen we een dorp in een stad. Tal van talenten, energie en enthousiasme zetten we in. We doen dit met elkaar en brengen mensen bij elkaar. Familieleden, buren, medewerkers en vrijwilligers, allemaal zetten zij zich in voor de mensen die de Vijverhof nodig hebben. Iedereen kan zichzelf zijn, allen met hetzelfde doel.

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

Samengevat vinden we het volgende belangrijk voor iedereen die bij De Vijverhof betrokken is:

Je hoort erbij
Je draagt bij aan
En dat ondersteunen wij

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

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

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

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

Welzijn zien we als het hoogste doel. Hierin komen vriendschap, liefde, geluk bij elkaar. Hierin komen autonomie, eigen regie, keuzevrijheid bij elkaar. Hierin kunnen we waar maken waar mensen voor staan en wat zij willen. Doen wat je wilt, wat je leuk vind, 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 buren. met medewerkers en vrijwilligers. Met de mensen die bij de inwoners van De Vijverhof horen.

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

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

Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

Binnen De Vijverhof richt de zorgverlening zich op de individuele zorgvrager in zijn totale mens zijn. Ons doel is om liefdevolle, veilige en verantwoorde zorg te leveren, binnen de mogelijkheden van het verpleeghuis, welke voldoet aan de diverse individuele zorgvragen en wensen van onze inwoners. Om zo goed als mogelijk aan deze vragen te kunnen voldoen is het ons inziens noodzakelijk om de teamsamenstelling hierop af te stemmen. De Vijverhof is dan ook van mening dat hier binnen een team diverse functies, niveaus en competenties voor nodig zijn. Door de manager zorg en de teamleiders is hier nauwlettend aandacht voor en wordt er zo nodig extra scholing en externe deskundigheid ingezet. Daarnaast wordt er bij de zoektocht naar nieuwe medewerkers rekening gehouden of deze de juiste kennis en kunde bezitten om het desbetreffende team aan te vullen. Daarentegen merken wij dat het binnen de sector, ondanks de aanstroom van sollicitanten, moeilijk blijft om (hoog) opgeleid personeel aan te trekken om verdere ondersteuning te kunnen bieden bij de steeds zwaarder en complexer wordende zorgvragen.
De dagelijkse inzet van personeel voldoet aan de eisen gesteld in het kwaliteitskader en wordt daarnaast verder afgestemd aan de aanwezige doelgroepen op de vier afdelingen.

Medewerkers
Binnen De Vijverhof waren op 1 december 2017 138,7 Fte werkzaam. Deze Fte zijn ingevuld door 242 unieke en enthousiaste medewerkers vertaald in een mix van talent en deskundigheid. Dit is inclusief een klein ondersteunend werkapparaat; RVT, directie, administratieve en technische dienst. Een deel van de administratie zoals salarisverwerking en ICT beheer zijn uitbesteed.

Onderstaand een tabel met de diverse functies en niveaus.

Functie	Aantal
Verpleegkundige HBO	4
Verpleegkundige MBO	9
Verzorgende	78
Helpende	22
Niveau 1	30
Welzijn	12
Facilitair	44
Administratief	6
Raad van Toezicht	5
Bestuur	1
Management team	4
Teamleiders	7
Ondersteunend	3
Leerlingen	8
Stagiaires	6
Medisch en paramedisch	Wordt vast ingehuurd via partner organisatie de Zellingen

Met trots kunnen wij, naar aanleiding van het medewerkers tevredenheidsonderzoek, concluderen dat het overgrote deel van de medewerkers in dienst tevreden is en voornemens is voor langere tijd verbonden te blijven aan De Vijverhof. Ook blijkt uit de cijfers dat we dit jaar van 49 mensen afscheid hebben genomen en dat we 57 nieuwe medewerkers hebben mogen verwelkomen. De huidige arbeidsmarkt laat zien dat er meer werkgelegenheid is dan er medewerkers beschikbaar zijn. Zowel voor de maatschappij als voor De Vijverhof ligt hier een grote opdracht. Wij zijn dan ook

voornemens om dit jaar het aantal opleidingsplekken te vergroten om zo ook hierin onze rol te pakken. De concurrentie om goed opgeleid personeel is duidelijk aanwezig wat zijn uitwerking heeft.
Naast een constante wervingscampagne die opgezet wordt in 2018 zal er ook doormiddel van exit gesprekken onderzocht worden wat er intern verbeterd kan worden. Ons doel is zo min mogelijk gebruik te maken van uitzendkrachten.

De organisatie kenmerkt zich door lage drempels en nauwelijks overhead. Het team van leidinggevenden heeft integraal alle thema's rondom kwaliteit van zorg met elkaar verdeeld. Dit team wordt aangevuld door drie medewerkers op het gebied van Personeel, Opleiding en een beleidsondersteuner zorg een innovatie sinds 1 april 2017.

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

Naast onze grote groep vrijwilligers vinden wij het ook van groot belang de talenten van onze huurders, familieleden en mantelzorgers in te zetten voor onze inwoners. Nu bestaat de community (mensen die iets voor de inwoners doen op vrijwillige basis) uit ongeveer 1800 personen. Het is een levendige community waarin veel onverwachte initiatieven plaats vinden. Als een kartrekker van een initiatief stopt met de werkzaamheden, dan staat er wel iemand anders op. En zo niet dan ontstaan er vanzelf weer andere initiatieven.

Opleidingen
Het stimuleren van kennis en kunde is een groot goed binnen De Vijverhof. Een noodzakelijk voorwaarde om te kunnen voldoen aan de zorgvragen van onze inwoners. Daarnaast zoals eerder vermeld is het opleiden of doorscholen van zorgprofessionals van groot belang gezien het feit dat er binnen de sector onvoldoende (hoogopgeleide) zorgverleners beschikbaar zijn om aan de huidige zorgvraag in Nederland te kunnen voldoen.
De functionaris van opleidingen zorgt voor een juiste verhouding tussen leerlingen en gediplomeerd personeel. Zij heeft de regie in handen en zorgt voor juiste kennis en kunde om zowel de leerlingen als het begeleidende personeel te voorzien van de juiste randvoorwaarden.
De volgende zorgopleidingen worden aangeboden binnen De Vijverhof:

- Entreeopleiding assistent dienstverlening en zorg niveau 1
- Helpende zorg en welzijn niveau 2
- Verzorgende Individuele Gezondheidszorg niveau 3
- MBO Verpleegkundige niveau 4
- HBO verpleegkundige niveau 5
- Medewerkers Maatschappelijke Zorg niveau 3
- Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatrie
- Maatschappelijke zorg: persoonlijke begeleider specifieke doelgroepen niveau 4
- Praktijkopleider niveau 4

Wij stimuleren onze medewerkers binnen hun mogelijkheden tot het volgen van een opleiding. Denk hierbij bijvoorbeeld aan helpenden zorg en welzijn die de opleiding tot Verzorgende Individuele Gezondheidszorg niveau 3 volgen.

Ter stimulatie van kennis en kunde binnen De Vijverhof is in het jaar 2017 een start gemaakt met het opstellen van Kennisteams. De kennisteams richten zich op verschillende gebieden zoals; Mondzorg, medicatieveiligheid, zorgplan, palliatieve zorg, BOPZ, onbegrepen gedrag, ouderenmishandeling, valpreventie, wondzorg, incontinentie, Prezo, veiligheid, voeding, MIC en welzijn.

Ratio personele kosten versus opbrengsten

De personele inzet in De Vijverhof staat natuurlijk in nauwe balans met de opbrengsten die worden verkregen vanuit WLZ, ZVW en WMO.
Uitgangspunt hierin blijft de aanwezige ZZP indicatie en de daarvoor beschikbare uren c.q. budgetten. De werkbalanstool van ActiZ en vakbonden is hierin een belangrijk hulpmiddel.
De visie van De Vijverhof is dat de personele inzet rondom de cliënt c.q. inwoner leidend is. De ondersteunende functies zijn hier altijd aan ondergeschikt. Hierdoor blijft de overhead laag en zal hierin niet worden afgeweken van de visie dat zorg en welzijn voor de inwoners de belangrijkste waarden zijn. Door een integrale aanpak binnen de zorgafdelingen zijn zorg, welzijn en facilitaire functies complementair aan elkaar.
Voor 2018 verwachten wij extra budget voor medewerkers uit de toegezegde '2,1 miljard' wat opnieuw ingezet wordt voor de zorg en welzijn. Wij steken in eerste instantie in op extra inzet in de avonden.

Kwaliteit en veiligheid

.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

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

.1.1 Compassie

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

.1.2 Uniciteit

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

.1.3 Autonomie

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

.1.4 Zorgdoelen

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

Het zorgplan

Om tot invulling van een zorgleefplan te komen worden allereerst de specifieke wensen van de inwoner besproken aan de hand van een zorgintake formulier. Een zorgintake komt tot stand doordat de verzorgende aan de inwoner gericht vragen stelt tijdens het intakegesprek. De zorgintake wordt gebruikt om de diagnose en zorgbehoefte vast te stellen. De zorgintake die bij De Vijverhof wordt gebruikt, gaat onder andere in op de vier domeinen:

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

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

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

Archivering zorgplan en dossiers

- Het zorgplan en het dossier worden in een gesloten daarvoor bestemde dossierkast bewaard. Alleen de geautoriseerde medewerkers kunnen bij de dossiers. De dossiers worden tevens digitaal bewaard middels ONS Dossier (Nedap). Binnen ONS Dossier (Nedap) bestaan verschillende autorisatie niveaus voor medewerkers.
- Papieren documenten van inwoners zijn gedigitaliseerd in ONS Dossier (Nedap).

In 2016 is de opzet van de zorgdossiers geactualiseerd en geborgd in de werkwijzen. Zoals jaarlijks gebeurt zal er ook in 2018 opnieuw geëvalueerd worden of hier nog aanpassingen in gewenst zijn.

.1.5 Vraaggerichte zorg (in de nacht)

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

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

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

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

.2 Wonen en welzijn

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

.2.1 Zingeving

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

Geestelijk verzorger

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

Taken/verantwoordelijkheden in hoofdlijnen:

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

Ethiek Beraad

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

.2.2 Zinvolle tijdsbesteding

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

Wens zoekt talent

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

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

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

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

van de eigen kracht in de samenleving komen er wensen en talenten bij elkaar en wordt er een veel grotere doelgroep bereikt.

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

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

Elementen uit die visie en cultuur zijn:

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

In 2018 hebben wij als doelstelling wens zoekt talent verder uit te bouwen. Waar wij voorheen uitgingen van de specifieke eigen wensen van inwoners gaat de Vijverhof nu ook actief op zoek naar mensen uit het verleden van de inwoners. We gaan terug in de tijd en op zoek naar de oude contacten. We gaan terug naar de werkplek, naar de geboortestreek, naar de school en naar de buurt waar de inwoners vandaan komen. Zie de verbeterparagraaf voor verder uitwerking van dit project.

Ontmoeting
Vanaf 2015 voert De Vijverhof de functie ontmoeting uit in het kader van de WMO. Thuiswonende ouderen kunnen gebruik maken van het aanbod, met en zonder indicatie. Een doelstelling die we ruimschoots hebben behaald en zeer velen hebben de weg naar De Vijverhof gevonden. Door optimale benutting van team, plaats en tijd willen we nog meer mensen hiervan gebruik laten maken. Ook de komst van een ontmoetingscentrum dementie voor inwoner en mantelzorger behoort tot de mogelijkheden waar we ons in het jaar 2018 verder in gaan verdiepen. Zie de verbeterparagraaf voor de insteek van het project.

.2.3 Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

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

.2.4 Familieparticipatie, inzet mantelzorgers en vrijwilligers

In de visie van De Vijverhof staat de relatie met de ander in alles voorop. Samen met de inwoner, familie, mantelzorger, vrijwilliger, medewerker, burgers en buren werken wij, delen wij en spreken wij af wat we samen kunnen doen om het levensgeluk van de inwoner te vergroten. De zorg is belangrijk maar vooral ook welzijn, aandacht, vriendschap en liefde. Hierin is de relatie met de mensen en omgeving van de inwoner cruciaal. In 2017 is er extra veel aandacht geschonken aan het onderwerp

familieparticipatie doormiddel van een opgesteld project (ontwikkelafspraak). Door middel van goede borging blijft dit ook de komende jaren een centraal onderwerp. Door de inzet van deze groep mensen voor de intramurale doelgroep blijven inwoners betrokken bij de samenleving. De individuele behoeften, de eigen regie en de invulling van de zorgvraag staan hierin centraal. De mantelzorger voelt zich thuis en kan zijn / haar eigen relatie met de inwoner voortzetten.

In 2018 willen wij door het delen van onze e-learning in diverse inspiratiesessies met familieleden en vrijwilligers nog meer betrokkenheid creëren. Zie de verbeterparagraaf voor verdere uitwerking van het project.

.2.5 Wooncomfort

De huidige functionaliteit van De Vijverhof voldoet volledig aan de huidige eisen voor het leveren van zowel psychogeriatrische- als somatische zorgverlening.

Het gebouw heeft vier etages voor deze zorgverlening. Op zowel de eerste als een deel van de twee etage bevinden zich de kamers voor psychogeriatrie inwoners. Iedere kamer heeft een oppervlakte van 23 m2. Een groot raam zorgt voor veel lichtinval. De gedeelde sanitaire voorzieining(7m2) op de etages voor psychogeriatrie zijn niet door twee mensen tegelijk te gebruiken. Het systeem garandeert dat de gebruikers elkaar niet kunnen tegenkomen, de privacy is gewaarborgd. Tevens zijn deze etages voorzien van huiskamers waar iedereen de gehele dag terecht kan. Hier vinden o.a. tal van aktiviteiten plaats.

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

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

De afgelopen jaren hebben we te maken met een lange wachtlijst voor zowel de zorgafdelingen als voor de huurwoningen. Een initiatief voor een nieuw woon-zorgcomplex moet tegemoet komen aan de enorme wachtlijst. Zie de Verbeterparagraaf voor verdere uitwerking van dit initiatief.

Daarnaast komen er in de M-toren op diverse verdiepingen appartementen vrij door vertrek van een hurende zorgorganisatie. Het vertrek biedt verschillende mogelijkheden voor De Vijverhof. In de verbeterparagraaf zijn de doelstellingen en uitwerkingen omtrent invulling hiervan opgenomen.

De Vijverhof beschikt over een grote eigen keuken waar dagelijks 450 verse maaltijden worden bereid voor onze inwoners en de mensen uit de omgeving. Doordat het onze eigen keuken is kunnen we rekening houden met de wensen van onze inwoners en wordt de maaltijd na bereiding gelijk warm geserveerd.

.3 Veiligheid

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

.3.1 Medicatieveiligheid

De Vijverhof streeft naar een zorgvuldige omgang met het voorschrijven, bestellen, beheren en verstrekken van medicijnen. Hiertoe heeft De Vijverhof verschillende protocollen en invulformulieren vastgesteld:

- geneesmiddelen-distributiesysteem incl. diverse formulieren
- bestellijst medicijnen
- registratie ter verbetering (RvT)
- meldformulier vakantie, verhuizing, ziekenhuisopname, overlijden.

Wat betreft de verantwoordelijkheden rondom het verstrekken van medicijnen wordt de Wet BIG gehandhaafd.

De specialist ouderengeneeskunde is verantwoordelijk voor het voorschrijven van de medicatie. De medicatie wordt vervolgens besteld, beheerd en verstrekt door de zorgmedewerkers. Het evalueren van het medicijngebruik gebeurt binnen de zorgleefplan bespreking en wordt afgestemd met behandelend arts. Indien gewenst worden de medicijnen aangepast en wordt er een mutatieformulier naar de apotheek verzonden. Voor alle inwoners welke onder behandeling zijn van de specialist ouderengeneeskunde is er elk half jaar een medicatiereview met de apotheker.

De medische zorg is gericht op de bevordering, het behoud en het herstel van de gezondheid en functioneren evenals op de kwaliteit van leven en sterven. In de medische besluitvorming spelen afwegingen met betrekking tot de zin of zinloosheid van een medische behandeling een belangrijke rol. Voorschrijven van psychofarmaca is een voorbeeld op welk gebied De Vijverhof in 2017 weer een aantal verbeterstappen heeft gerealiseerd. Wij maken gebruik van een document met verpleegkundig interventies en daarnaast wordt het gebruik van psychofarmaca opgenomen in het zorgplan wat evaluatie en rapportage stimuleerd.

In 2018 gaat de apotheek van het Ijsseland ziekenhuis gaat over op een ander elektronisch clientendossier. Voor De Vijverhof betekend dit dat er ook overgegaan wordt op een ander elektronische voorschrijfsysteem (EVS). Dit was een mooi moment voor De Vijverhof om hier opnieuw keuzes in te maken. Na goed overleg en meerder afwegingen is er gekozen voor het EVS Medimo. Zie de verbeterparagraaf voor verder uitwerking.

.3.2 Decubituspreventie

Decubituspreventie heeft al jaren alle aandacht binnen De Vijverhof. Periodiek wordt de risicosignalering ingevuld door de verzorgden. De resultaten worden besproken met de betrokken disciplines. De afgelopen jaren zijn er positieve resultaten gerealiseerd qua voorkomen en op tijd signaleren van decubitus. Decubitus is niet altijd te voorkomen en kan onderdeel zijn van de laatste levensfase in het verpleeghuis. Het kan bijvoorbeeld ontstaan door het niet meer tot zich kunnen nemen van voeding, door bedlegerigheid en incontinentie. In deze gevallen wordt hier een zorgdoel over gemaakt in het zorgleefplan met multidisciplinair gemaakte afspraken en acties. Er is een kennisteam decubitus opgestart in 2017 om inzet van acties en afspraken omtrent dit onderwerp te borgen. Daarnaast wordt er in 2018 een collega opgeleid tot wondverpleegkundige. Zij zal, samen met de specialist oudergeneeskunde, een grote rol dragen op het gebied van preventie en adequate behandeling.

.3.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

De etages voor psychogeriatrie van De Vijverhof maken onderdeel uit van een BOPZ instelling, derhalve is de wet BOPZ van toepassing op dit deel van De Vijverhof. De Vijverhof streeft er naar vrijheid beperkende maatregelen alleen toe te passen onder strikte afspraken. Er wordt altijd eerste onderzocht of er geen anderen mogelijkheden of opties zijn voordat er overwogen wordt om vrijheid beperkende maatregelen in te zetten.
In het team en met de inwoner (vertegenwoordiger) wordt na het uitproberen en testen van minder invasieve opties/mogelijkheden besproken of er toch een Middel en Maatregel (M&M) noodzakelijk is. Eén van de teamleden neemt contact op met de specialist ouderengeneeskunde (SO) om de M&M te bespreken en vult vervolgens digitaal in ONS Dossier (Nedap) het M&M formulier in en. Nadat de SO het fiat heeft gegeven en dit heeft genoteerd op het formulier wordt de M&M doorgevoerd. De teamleiding van de betreffende etage(s) beheert de centrale registratielijst.
Er zijn 2 vormen M&M te onderscheiden in De Vijverhof:
1. M&M bij inwoners met een somatische handicap: M&M op vrijwillige basis in overeenstemming met de inwoner en huisarts, Specialist ouderengeneeskunde. Dit op basis van preventieve maatregelen ter voorkoming van incidenten en in nauw overleg met betrokken cliënt/familie. De inwoner en/of familielid, ondertekent de verklaring van vrijwillige M&M.
2. M&M bij PG inwoners. Toepassing hiervan vindt plaatst in nauw overleg met Specialist ouderengeneeskunde, teamleiding en vertegenwoordiging van inwoner(familielid).
Er vindt per kwartaal een evaluatie plaats van alle actieve M&M door bovengenoemde functionarissen (dit geldt voor alle M&M's). Het ondertekende M&M formulier wordt in gescand en toegevoegd aan ONS Dossier (Nedap). Wanneer een M&M net is ingezet zal deze frequenter geëvalueerd worden.
Vrijheid beperkende maatregelen kent in De Vijverhof een goede borging. Hiervoor is eveneens een kennisteam opgericht.

.3.4 Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Ter preventie van acute ziekenhuisopnames streeft De Vijverhof naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de inwoner. Hiertoe mag de inwoner rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. De Vijverhof draagt zorg voor een individuele invulling en vakbekwame uitvoering op elk van deze items. Daarbij worden de persoonlijke informatie en afspraken in het zorg(behandel)-/leefplan van de inwoner opgenomen.
Na opname heeft de specialist ouderen geneeskunde gesprekken met de inwoners met betrekking tot hun wensen omtrent medisch handelen. Hierin wordt onder andere het beleid besproken en vastgelegd. Dit geldt ook voor mogelijk behandeling of opname in het ziekenhuis. Deze afspraken worden half jaarlijks tijdens de zorgleefplan bespreking geëvalueerd. Belangrijk feit is dat een groot deel van onze inwoners nog onder behandeling zijn van hun eigen huisarts en de organisatie maar in mindere mate invloed uit kan oefenen op hun beleid m.b.t. behandeling en mogelijk insturen.

Tevens worden vanaf 2017 de ongeplande ziekenhuisopnames per doelgroep geregistreerd. Analyse voor wat betreft ziekenhuisopnames t.g.v. vallen vindt plaats in de commissie Meldingen Incidenten Cliëntenzorg. Overige meldingen m.b.t. ziekenhuisopname worden gerapporteerd in het zorgdossier van de inwoner.

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

.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

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

.4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

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

Om de geldigheid van het Gouden Keurmerk te continueren zal er in maart 2018 een audit plaatsvinden o.a. aandachtspunten vanuit de tussentijdse audit in 2017 en op de gebieden "Pijlers".

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

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

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

.4.2 Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

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

.4.2.1 Landelijke ontwikkelingen

Nederland kent vanaf 2017 een kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Hierin is vastgelegd wat van een zorgaanbieder wordt verwacht en waar een zorgaanbieder op wordt aangesproken. De doelstelling is dit vooral niet te zien als controlemiddel maar meer als hulpmiddel de richting te bepalen.

De ouderenzorg heeft in 2016 en 2017 de agenda van de politiek gehaald. Mede door het manifest "scherp op ouderenzorg" van Hugo Borst en Carin Gaemers hebben de politieke partijen zich uitgesproken. De ouderenzorg moet beter en de misstanden moeten verdwijnen. Aandacht krijgen vooral de thema's personeelssamenstelling en kwaliteit van bestuur.
De tarieven staan onder druk en bijna alle partijen willen de sector extra middelen toekennen wat inmiddels wel lijkt toegezegd. Niet alleen geld is de oplossing maar vooral het vinden van nieuwe mensen die in deze sector willen werken. De urgentie is hoog. Heel hoog. Want krapte en moeilijk vervulbare vacatures zijn aan de orde van de dag. De werkdruk stijgt, de zorgbehoefte neemt toe en de aard van de zorgvraag verandert. Belangrijk is dat alle veldpartijen dit onderkennen en samenwerken aan een oplossingen en een positief imago. Sociale partners, onderwijsorganisaties, VWS zijn hiervoor aan zet!

Zorgaanbieders worden ook in 2018 uitgedaagd zorgondernemers te zijn. Bijzonder is en blijft dat beleid maken en het nemen van risico's in het publieke domein een weg is zonder enige richtingaanwijzer of verkeersbord. Het inschatten op welke manier de verantwoordelijkheid voor de zorg voor ouderen moet worden opgepakt is aan de zorgaanbieder zelf. Door factoren als productieplafonds en kortingen kan er eigenlijk geen sprake zijn van ondernemerschap. Het uitgangspunt dat het geld de cliënt volgt kan voor organisaties een positieve prikkel zijn, mits er geen productieplafonds worden opgelegd.

Mensen blijven langer thuis en de zorg in het verpleeghuis is alleen voor mensen met een complexe hulpvraag. Dit betekent dat de zorgvragen thuis toenemen en mensen er vaak alleen voor staan. Een alarmerend beeld komt naar buiten waar we met elkaar wel een antwoord op moeten weten te vinden. Dat dit alleen een verantwoordelijkheid van de zorgaanbieders is kan niet waar zijn.

In 2018 staan er gemeenteraadsverkiezingen op het programma. Een nieuw kabinet is gevormd. Wat we kunnen verwachten is nu nog te ongewis.

We blijven een oproep doen te investeren in vertrouwen en niet in vinklijstjes of lijsten met zorgaanbieders die het niet goed doen. Publiceer ook de successen die worden behaald. Graag werken we samen met VWS, IGZ en zorgverzekeraars de zorg en dienstverlening rondom de inwoner te versterken zonder dat er sprake is van allerlei toenames van controles en administratieve lasten.

.4.2.2 De koers voor 2016-2020

In 2015 en 2016 hebben we uitgebreid stil gestaan bij de strategische koers van De Vijverhof. Een gedegen Sterkte-Zwakte analyse (SWOTT) werd gemaakt waaruit een aantal opvallende beelden naar voren kwamen. Met diverse stakeholders zijn deze beelden gedeeld en daaruit zijn de volgende beleidsuitgangspunten ontstaan:

1. Het succes van vandaag is geen voorwaarde voor het succes van morgen. De Vijverhof heeft als opdracht dit succes te continueren wat niet automatisch betekent dezelfde dingen te blijven doen. We blijven ons direct focussen op het welzijn en levensgeluk van ouderen. We blijven **investeren** in de dorpsvisie en de community en willen deze visie graag verder ontwikkelen. Innoveren is hierin het sleutelwoord.

2. De richting is helder. De koers richt zich op uitmuntende kwaliteit van zorg en dienstverlening. De diversiteit van het aanbod willen we graag behouden en waar nodig uitbreiden. We richten ons op en **investeren** in de inwoners van het dorp

maar zeker ook op de buurt en wijk. Dit betreft zeker niet alleen mensen met een zorgindicatie maar alle burgers. Hierdoor kan zorg en welzijnsconsumptie toenemen.

3. De Vijverhof richt zich op nauwe samenwerking met andere spelers in de samenleving. Dit zijn niet alleen zorgpartijen maar ook andere niet aan de zorg gelieerde organisaties. De Vijverhof spreekt nadrukkelijk uit zich niet te richten op fusie maar blijft een zelfstandige organisatie c.q. entiteit.
   De samenwerking met de zorgaanbieders Zellingen, Zorgbreed, Cedrah, Fundis, de Tienden en de welzijnsorganisatie Buurtkracht heeft een grote waarde en hierin wordt **geïnvesteerd**, ten gunste van de Capelse burger.

4. De Vijverhof erkent haar kwetsbaarheid wat betreft de kwantiteit van de backoffice. Door de platte organisatiestructuur met weinig staf en ondersteunende functies blijft dit een aandachtspunt. Graag wil zij op een creatieve manier kijken hoe dit te versterken en te bezien welke **investeringen** hiervoor nodig zijn.

5. De Vijverhof wil een beleidslijn ontwikkelen die minder afhankelijk is van stelselwijzigingen en publieke financiering. Vraaggerichte particuliere diensten ontwikkelen, in een groeimodel, is een van de gekozen richtingen en doelstellingen.

6. De Vijverhof streeft groei na op het segment verpleeghuiszorg.

7. **Investeren** in ICT en alle mogelijkheden die dit biedt mensen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen.

8. Ontwikkelen van een Vijverhoflabel waarmee je aansluiting kan zoeken en vinden met landelijke aanbieders. We schromen ook niet verder te kijken naar de mogelijkheden voor samenwerking met allerlei multinationals.

.4.3 Jaarlijks kwaliteitsverslag

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

.4.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Het blijkt constant maar weer hoe belangrijk het gesprek is dat gevoerd wordt met elkaar. Wat zijn de verwachtingen die voort komen uit een gesprek en komen deze overeen bij beide gesprekspartners. Hoe gaan we hiermee om en managen we verwachtingen. Om onze medewerkers hierin te ondersteunen en meer kennis en kunde te bieden op het gebied van gespreksvoering zullen wij hun in 2018 coaching aanbieden. Via een interactieve en praktische wijze zullen zij begeleid en ondersteund worden. Zie verbeterparagraaf voor de verdere uitwerking.

Eind 2017 is er een notitie opgesteld om een aantal concrete verbeteringen rondom de thuiszorg vorm te geven. In het jaar 2018 zullen deze verbeteringen vorm krijgen en meermaals geëvalueerd worden. Zie de verbeterparagraaf voor de doelstellingen welke centraal staan.

.4.5 Deel uitmaken van een lerend netwerk

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

Lerend Netwerk:
De ouderzorgorganisaties Leliezorggroep, De Zellingen, Sonneburgh en De Vijverhof hebben de intentie uitgesproken om een lerend netwerk te vormen om zo gezamenlijk vorm te kunnen geven aan diverse doelstelling binnen het kwaliteitskader V&V. De Vijverhof sluit bij deze drie organisaties aan die al met dit initiatief waren gestart.
Het doelbewust kennis en ervaringen delen is van groot belang om zo onze cliënten de beste zorg mogelijk te kunnen bieden. Gezamenlijk willen wij komen tot nieuwe werkwijzen, inzichten en oplossingen voor problemen die zich voordoen binnen de ouderenzorg. Belangrijk is dat er afspraken vastgelegd worden om de basis te leggen voor deze samenwerking.

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

Naast de vaste overleggen zal er een opzet gemaakt worden om de uitwisseling in de verschillende lagen verder vorm te geven. Omdat het doel is om vraaggericht de samenwerking op te zoeken zal hier een los model voor bedacht worden. Werkvormen waar in eerste instantie aan gedacht worden zijn:

- Doelgerichte bezoeken bij de andere deelnemers uit het lerend netwerk. (Bijvoorbeeld de MIC commissie die bij een andere organisatie kijkt hoe daar de werkwijzen zijn).
- Overkoepelende workshops georganiseerd voor de betreffende medewerkers van alle vier de organisaties.
- Uitwisseling tussen kerngroepen en medewerkers. Denk aan de VAR, cliëntenraad, de ondernemingsraad en kennisteams.

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

- Capels netwerk: Zellingen, Amandelhof, Aafje (voorheen Zorgbreed), Vierstroom en Vijverhof vormen met elkaar een lokaal netwerk Capelle. Het bundelen van krachten, nieuwe initiatieven, samenwerking zijn hier de belangrijke thema's.
- Capels WMO platform: Zorg en welzijnsaanbieders vanuit Capelle aan den IJssel delen ervaringen en trekken samen op om binnen de WMO initiatieven te ontwikkelen voor burgers in Capelle. Voorbeelden zijn hierin regeling logeerbedden, de mantelzorgpas, de Wmo huishoudelijke zorg, welzijnsbeleid etc.

- Keten dementie Capelle/Krimpen: De Vijverhof is voorzitter van de stuurgroep keten dementie en maakt onderdeel uit van het bestuur van deze keten waarin tal van zorg en welzijnsaanbieders actief zijn. Ook de beide gemeenten, huisartsen, ziekenhuizen en de Alzheimervereniging Nederland maken hier onderdeel vanuit. Deskundigheidsbevordering en samenwerking tussen de partijen, ten gunste van de burger met Alzheimer met zijn mantelzorger, zijn hierin speerpunten.

- Palliatieve zorg Capelle aan den IJssel: In samenwerking met tal van zorgpartijen nemen wij actief deel aan de keten palliatieve zorg waarin naast zorgaanbieders ook de ziekenhuizen en huisartsen een belangrijke inbreng hebben. In 2017 is ook het Hospice Capelle gehuisvest in appartementen van De Vijverhof, wat

onderdeel uitmaakt van het Hospice IJsselthuis uit Nieuwerkerk aan den IJsel. Naast huisvesting betekent dit ook inhoudelijke samenwerking en het aanbieden van diverse diensten.

- In 2017 heeft Fundis in de Vijverhof een zorgpension opgericht. Naast het aanbieden van tal van diensten werken we ook hierin nauw samen op het gebied van deskundigheidsbevordering.

- Met zorgaanbieder de Zellingen heeft de Vijverhof een meerjarige samenwerkingsovereenkomst voor het leveren van tal van behandeldiensten. Dit komt de verpleeghuisinwoner ten goede maar ook de overige inwoners van de Vijverhof. Ook hierin is een lerend netwerk zichtbaar.

- In 2016 is een nauwe samenwerking aangegaan voor het leveren en ondersteunen van mondzorg aan inwoners.

- De Vijverhof is lid van ActiZ, de brancheorganisatie voor zorgaanbieders in de VVT sector. Waar nodig wordt input geleverd en wordt er bijgedragen aan alles wat te maken heeft met diverse ontwikkelingen op inhoudelijke onderwerpen maar ook bedrijfsmatige thema's maken hier onderdeel vanuit. In het College Arbeidszaken neemt de Vijverhof actief deel.

- Met het IJssellandziekenhuis bestaat een nauwe samenwerking op tal van gebieden waar de apotheekvoorziening een mooi voorbeeld van is. Ook het melden van incidenten in de sfeer van onderlinge communicatie waar de overdracht van inwoners een voorbeeld van is maakt hier onderdeel vanuit. Hier is ook het initiatief ontstaan om met de aanbieders in de regio Rotterdam Rijnmond samen te kijken hoe om te gaan met crisisinterventie.

Randvoorwaarden

.5 Leiderschap, governance en management

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

.5.1 Zorgvisie

Voor een beschrijving van onze zorgvisie zie Profiel zorgorganisatie. Onze zorgvisie is het uitgangspunt van waaruit wij zorgverlening bieden. De zorgvisie zoals weergegeven wordt in 2018 herijkt door het opnieuw woorden te geven aan De Vijverhof anno 2018, gebruik makend van de ervaring die we hebben. Een voorzet zal gedaan worden door het MT waarna deze met alle diverse betrokkenen gedeeld en vastgesteld wordt. Zie de verbeterparagraaf voor verdere uitwerking.

Dorp in een stad

Vorig jaar is het idee is ontstaan om de dorpsvisie van de Vijverhof via een module e-learning onder de aandacht te brengen. Met veel succes is deze in 2017 gedeeld met alle medewerkers van De Vijverhof. Een belangrijk resultaat was dat er veel herkenning was vanuit de medewerkers. Daarnaast heeft het veel nieuwe een bruikbare inzichten opgeleverd. In het jaar 2018 willen wij deze e-learning ook delen met alle familieleden van onze inwoners en vrijwilligers. Zij horen overigens ook bij 'het dorp'. Zie verbeterparagraaf voor de verder uitwerking.

.5.2 Sturen op basiswaarden

Onze basiswaarden zijn net als de zorgvisie opgesteld met verschillende stakeholders binnen de organisatie. Onze basiswaarden zijn de basis in het uitdragen van onze normen en waarden. De pijlers waarop het bestaansrecht van De Vijverhof is gebaseerd zijn afgelopen jaar genuanceerd waardoor er meer aandacht is gekomen voor de dwarsverbanden tussen de pijlers.

.5.3 Leiderschap, governance en management

Traditionele aansturing van alleen professionele teams behoort tot het verleden omdat de samensmelting van de formele en informele zorg om een ander type leiderschap vraagt. Dienend leiderschap is hierin leidend met hierin een grote mate van zelfregulerend vermogen van teams. De Vijverhof heeft in het lager leggen van verantwoordelijkheden haar eerste stappen gezet.

Visie op leiderschap

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

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

Governance

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

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

Medezeggenschap en inspraak zijn geborgd in De Vijverhof. Hiermee organiseren we een sfeer van kritische gesprekspartners en tegenspraak. Dit is een belangrijk hulpmiddel de juiste dingen te doen voor inwoners en medewerkers. De WMCZ en de WOR zijn hierin leidend en het uitgangspunt in hoe wij aankijken tegen de onderwerpen die wij met elkaar delen. Transparantie en openheid zijn hierin voorbeelden voor De Vijverhof. Ook de bewonerscommissies voor de vastgoedstichting zijn hier een goed voorbeeld van.
Voor 2018 hebben we voor dit onderdeel geen aparte doelstelling geformuleerd omdat dit reeds geborgd is in de organisatie.
In 2017 zijn er nieuwe ondernemingsraad verkiezingen gehouden wat heeft geresulteerd in een nieuwe samenstelling van de ondernemingsraad. Alle afdelingen zijn nu vertegenwoordigd wat gezien mag worden als een positief resultaat.

De Governancecode 2017 is door de Raad van Toezicht omarmd en onderschreven. Hier wordt naar gehandeld en vanuit gewerkt. In de zelfevaluatie en middels een aparte themabijeenkomst blijft dit actueel.

.5.5 Inzicht hebben en geven

Bestuur en management zijn open en transparant. Middels een jaarlijkse cyclus en tal van tussenrapportages worden diverse interne stakeholders op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen. Strategische zaken maar ook het werk en de kleinere en belangrijke dingen van alledag.
Deze tussenrapportages worden gedeeld en besproken met RvT, leidinggevenden, leden ondernemingsraad en cliëntenraad.
Deze werkwijze heeft haar vruchten afgeleverd en wordt ook in 2018 gecontinueerd.

Risicomanagement

Bestuur en management benoemen de volgende risico's voor de komende jaren. Vier keer per jaar worden deze geëvalueerd in het managementteam en het staat minimaal 2x per jaar op de agenda van de Raad van Toezicht.
In willekeurige volgorde:

1. Risico op de continuïteit van de kernprocessen. Het voldoende afhechten van besluitvorming heeft continue aandacht nodig. Stapeling van doelstellingen en prioritering. Het kwaliteitskader is hierin een belangrijk hulpmiddel.

2. Risico van de continuïteit van de exploitatie/geldstromen. Hoe bewegen markt en zorgverzekeraar? Welke invloed heeft de zorginkoop? Hoe kunnen we blijven voldoen aan de vraag en wat betekent het wanneer wij, gezien de overvolle wachtlijsten, vaak mensen teleur te stellen? Wat doet het imago van de sector voor De Vijverhof?

3. Risico van het onvoldoende borgen van de afspraken

4. Risico van de continuïteit van spankracht, draagkracht en werkdruk voor alle individuele medewerkers en de diverse teams. Wordt er voldoende gelachen en is er positieve energie zijn o.a. belangrijke signalen.

5. Risico van de continuïteit van de kwaliteit c.q. kwetsbaarheid van een kleinere organisatie. Zijn wij voldoende geëquipeerd, kunnen wij de dingen goed blijven doen.

6. Is er voldoende gekwalificeerd personeel op de arbeidsmarkt en kan De Vijverhof deze blijven aantrekken en boeien?

Groei van zorg en welzijnsdiensten was de afgelopen jaren door overheidsbeleid mondjesmaat mogelijk. Vanaf 2018 is deze rem losgelaten en heeft de Vijverhof toestemming gekregen te groeien door aan deze toenemende vraag te gaan voldoen. Zie de Verbeterparagraaf voor verdere uitwerking van dit project voor 2018.

.5.6 Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

De Vijverhof heeft sinds 2016 een ethische commissie. Naast een lid van de Raad van Toezicht, vanuit de commissie Kwaliteit en Veiligheid, de geestelijk verzorger, een specialist ouderengeneeskunde, lid van cliëntenraad nemen hier tal van medewerkers uit de zorg aan deel, onder begeleiding van een externe ethicus. Tal van ethische onderwerpen komen hierin ter sprake waar de medewerker en de organisatie zijn voordeel mee doet.

In 2018 richt De Vijverhof een Verpleegkundige/verzorgende adviesraad op (VAR). De directeur/bestuurder en manager zorg zijn vanuit het management gesprekspartner. Statuten worden opgesteld en implementatie en facilitering zal plaatsvinden. Zie de verbeterparagraaf voor verdere uitwerking.

.6 Personeelssamenstelling

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

.6.1 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

De capaciteitsplanning vindt plaats op basis van de zorgzwaarte, zorgbehoefte en het indicatiebesluit van de betrokken inwoners. De zorgbehoefte wordt bepaald aan de hand van indicaties, zorgplannen en vastgesteld door zorgleefplan besprekingen en MDO's. Hierop afgestemd is er dagelijks een adequate bezetting om te kunnen voldoen aan de gevraagde zorgbehoefte van al onze inwoners. Dagelijks zijn er bekende en gediplomeerde medewerkers aanwezig op de afdelingen. En wordt er minimaal voorzien in het toezichtcomponent. Idealiter zouden wij dit nog verder uitbreiden en nog meer medewerkers op de afdelingen inzetten. Hierin zou onze keuze dan vooral uitgaan naar medewerkers zorg en welzijn in de avonduren.

Kanteling

De Vijverhof heeft een stuurgroep ingericht die zich bezig houdt met alles wat te maken heeft met de personele bezetting. De doelstelling is de medewerkers een gezond en goed rooster te geven waar zij eigen zeggenschap over hebben, in relatie met de vragen die de inwoner en de organisatie stellen. In 2016 hebben bestuur, management en ondernemingsraad met elkaar een nieuw roosterbeleid, verlofregeling en roosterregels opgesteld. Een werkgroep kanteling, waarin tal van zorgmedewerkers zitting namen, heeft dit proces handen en voeten gegeven. Voor de medewerker een kans en ook voor de organisatie. Er is veel aandacht besteed aan de eisen die gesteld worden aan roosters voor zowel inwoners als medewerkers. Belangrijk is dit proces op de voet te blijven volgen en te bezien hoe wij de werkelijk aanwezige formatie kunnen ombuigen tot de gewenste formatie. Op afdeling drie is de kanteling in 2017 succesvol geïmplementeerd. In 2018 zullen ook de overige teams dit proces doorlopen. Zie de verbeterparagraaf voor de verdere uitwerking van het project.

.6.2 Specifieke kennis, vaardigheden

De Vijverhof streeft er naar de continuïteit van zorg, de kwaliteitsbevordering en de

kwaliteit van medewerkers te waarborgen om op deze wijze een hoogwaardige kwaliteit van zorg aan te kunnen bieden aan de inwoners.

Samenwerking
De Vijverhof heeft in haar strategische toekomstvisie nadrukkelijk aangegeven vooralsnog een zelfstandige organisatie te zijn die op een natuurlijke manier wil groeien. Hierbij is eveneens nadrukkelijk aangegeven dat hiermee geenszins samenwerking met andere aanbieders en partijen wordt uitgesloten. In geen geval en sterker nog, samenwerking willen we juist stimuleren. Op het gebied van zorg, dienstverlening, welzijn werken we nauw samen met iedere organisatie in Capelle en omgeving.

Nieuwe functie beleidsondersteuner zorg en innovatie
Vanaf 1 april 2017 beschikt de Vijverhof voor het eerst in haar geschiedenis over de functie beleidsondersteuner zorg en innovatie. Een brede functie ter ondersteuning van alle MT en TLV+ leden. Er is veel te doen in de ondersteuning van kwaliteitszorg, proces en projectmanagement en we zien deze functie als een belangrijke impuls de Vijverhof verder te brengen in zijn ontwikkeling. Professionalisering en innovatie zijn hierin belangrijke kernbegrippen.

.6.3 Reflectie, leren en ontwikkelen

De Vijverhof erkent de noodzaak van planmatig opleiden als instrument. Het management zal ieder jaar op zoek gaan naar strategische behoeften van De Vijverhof als organisatie. Enerzijds om de vaardigheden en kennis van de medewerkers in stand te houden, anderzijds om de persoonlijke opleiding en ontwikkelingsbehoefte van individuele medewerkers te verhogen. Van groot belang hierbij zijn de vereiste kwalificaties die moeten afgeleid zijn van de functie die de medewerker uit gaat oefenen. Met andere woorden er zal door het management bepaald worden of er sprake is van een opleidingsnoodzaak of het realiseren van organisatiedoeleinden. De afdeling opleiding behoort tot het curriculum van Woonzorgcentrum De Vijverhof. De visie van De Vijverhof is dat opleiding niet louter bedoeld is als meer `weten` maar ook op anders functioneren, proactieve en meedenkend. Het opleidingsplan van De Vijverhof is een belangrijk hulpmiddel om de doelstellingen die we met elkaar verwoord hebben te realiseren. Het is een afgeleide van de kaderbrief 2018 wat natuurlijk weer een afgeleide is geweest van het jaarplan en de doorkijk naar 2018.

De laatste jaren is veel geïnvesteerd in opleiding en het verhogen van deskundigheidsniveaus. Deze ontwikkeling stopt geenszins. De opzet is om in 2018 minstens 20 opleidingsplaatsen te faciliteren binnen de organisatie.

De zorg wordt steeds complexer. Daarom is het voor onze zorgprofessionals van groot belang dat ze het vak goed bijhouden. Als organisatie willen wij hierin ondersteuning bieden op verschillende fronten. Voor 2018 willen wij dan ook een aantal doelen behalen op dit vlak. Zie de verbeterparagraaf voor de concrete doelstellingen.

.7 Gebruik van hulpbronnen

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

toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen. Zie de verbeterparagraaf voor verdere toelichting.

.7.1 De gebouwde omgeving

De gebouwde omgeving wordt in dit plan beschreven in het hoofdstuk de koers voor 2018.

Er zijn een aantal initiatieven zoals de wens te komen tot nieuwbouw en de renovatie van de appartementen in de Leeuwerik en Nachtegaal. De Vijverhof heeft voor haar verdere gebouwde omgeving geen andere doelstellingen die van belang zijn voor dit jaarplan.

.7.2 Technologische hulpbronnen

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

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

In 2018 zal er opnieuw gekeken worden naar de inzet en mogelijkheden van ONS. In 2013 is ervoor gekozen met dit systeem te werken echter gaan de mogelijkheden zeer snel en is het belangrijk vernieuwing en verbetering te blijven volgen en zo mogelijk doorvoeren. Zie de verbeterparagraaf voor de verdere uitwerking.

.7.3 Materialen en hulpmiddelen

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

Binnen het Dorp van De Vijverhof wonen veel mensen met een kleinere portemonnee. Ouderen blijven steeds langer zelfstandig wonen wat gepaard gaat met een grote hulpvraag. Tevens zijn er grote grijze gebieden tussen wonen, zorg en welzijn waardoor mensen soms niet de beschikking hebben tot de juiste ondersteuning. De Vijverhof hoopt hierin een kleine bijdrage te kunnen leveren door een Stichting vrienden van De Vijverhof op te zetten. Zie de verbeterparagraaf voor verdere uitwerking.

.7.4 Facilitaire zaken

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

dagelijks bezocht door inwoners en mensen uit de buurt. De brasserie wordt ondersteund door de keuken en gerund door vrijwilligers en een medewerkers van de Pameijer. Onze receptie is doordeweeks aanwezig van 7.30 tot 21.00 en in het weekend van 8.00 tot 21.00 om iedereen met vragen te woord te kunnen staan of door te verwijzen.

BHV/RIE en Calamiteitenplan
De risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) is verplicht voor alle werkgevers. Binnen De Vijverhof valt actualisatie en evaluatie van de RI&E onder de verantwoordelijkheid van de manager zorg en manager facilitair. Echter voor de uitvoering heeft iedereen binnen de organisatie verantwoordelijkheid.

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

.7.5 Financiën en administratieve organisatie
Binnen de organisatie is een aparte afdeling welke zich dagelijks bezig houdt met zowel de financiële als cliënten administratie. Voorafgaand aan het jaar wordt er gezamenlijk (MT, leidinggevende, OR, CR en RVT) een begroting opgesteld met daarin alle opgestelde doelen voor het komende jaar.

Ultimo, informant en contractenbeheer/vervanging financieel systeem
Ultimo staat voor het facilitaire contractenbeheer in de breedste zin van het woord. Het betreft contracten, technische gegevens, ruimtebeheer, reserveringen, onderhoud e.d. Het komende jaar moet de invoering nog verder plaats vinden en zal er gekeken worden hoe de financiële administratie hierbij de aansluiting kan vinden. Zie de verbeterparagraaf voor verdere uitwerking.

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

- Pameijer: Samenwerkingsovereenkomst voor de inzet van mensen met een beperking. Tal van werkzaamheden worden door hen opgepakt en een prachtige werkvoorziening is hier ontstaan.

- Comeniuscollege: Samenwerkingsovereenkomst met dit vak college voor de inzet en opleiding van jonge mensen op het gebied zorg en welzijn.

- IJssellandziekenhuis: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van medicatie.

- Zellingen: Samenwerkingsovereenkomst op het gebied van het leveren van de behandelfunctie in het verpleeghuis en in de eerste lijn.

- Tandarts: Samenwerkingsovereenkomst in het leveren van mondzorg

- Gemeente Capelle aan den IJssel: Samenwerkingsovereenkomsten op het gebied van tal van diensten voor huishoudelijke zorg, welzijn en ontmoeting voor mensen met en zonder indicatie. Ook in het leveren van maaltijden werken wij nauw samen.

- Klachtencommissie Rijnmond: Samenwerkingsovereenkomst met tal van aanbieders om mensen de gelegenheid te geven een onafhankelijke klacht in te dienen.

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

.8 Gebruik van informatie

.8.1 Verzamelen en delen van informatie (tevredenheidswaarderingen)

De Vijverhof organiseert jaarlijks een onafhankelijk waarderingsonderzoek onder inwoners om continue verbetering van de inwonerszorg mogelijk te maken. In het 2e kwartaal van 2018 zal het eerst volgende onderzoek plaatsvinden.

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

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

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

Daarnaast zijn wij via zorgkaartnederland.nl continue op zoek naar ervaringen van mensen die meehelpen te verbeteren waar nodig. Ook in 2018 zal Zorgkaartnederland doormiddel van telefonische en mondelinge interviews minstens 40 cliënt waarderingen ophalen.

.8.2 Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen

Alle informatie wordt vastgelegd in enkel twee systemen. Voor de inwoners is dit een digitaal zorgdossier (in ONS Dossier (Nedap)). Deze wordt deels uitgedraaid en toegevoegd aan het papieren inwonerdossier, voor zover noodzakelijk (als back-up bij netwerkstoring) om het op elk moment paraat te hebben. Op het gebied van procedures, protocollen en beleid is dit SharePoint. In 2016 hebben we aandacht, tijd en geld geïnvesteerd in de bouw en opmaak van een het nieuwe intranet SharePoint. Voor de Prezo-onderwerpen is alles gerangschikt en beschikbaar. Sharepoint zal in 2018 nog verder ingericht worden en uitgerold worden. Zie de verbeterparagraaf voor verdere uitwerking.

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

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

Verbeterparagraaf

Kwaliteit en veiligheid

Project: Wens zoekt talent: terug naar het verleden
Eigenaar: Susan
Projectgroep: Lenny, Henri, Teamlid afdeling
Doelstelling: In 2018 hebben wij als doelstelling wens zoekt talent verder uit te bouwen. Waar wij voorheen uitgingen van de specifieke eigen wensen van inwoners gaat de Vijverhof nu ook actief op zoek naar mensen uit het verleden van de inwoners. We gaan terug in de tijd en op zoek naar de oude contacten. We gaan terug naar de werkplek, naar de geboortestreek, naar de school en naar de buurt waar de inwoners vandaan komen. We doen dit samen met de inwoners en hun gehele netwerk. Het geeft mensen energie iets voor een ander te doen, zeker wanneer men deze mensen uit het verleden kent. Energie die wij weer willen gebruiken dit aan wens zoekt talent te koppelen.
Beoogd resultaat: In het jaar 2018 willen wij met al onze inwoners het individuele gesprek gevoerd hebben. Daarnaast willen wij voor minstens 30 inwoners zo een wens waarheid maken.

Project: Ontmoetingscentrum Dementie
Eigenaar: Joost
Projectgroep: Susan
Doelstelling: Realiseren ontmoetingscentrum dementie binnen De Vijverhof.
Beoogd resultaat: Duidelijkheid over de mogelijkheden en financiering.

Project: Wens zoekt talent: Betrokkenen van 'het Dorp'
Eigenaar: Joost
Projectgroep: Susan, Henri en John.
Doelstelling: Nu we de e-learning (Dorpsfilm) gedeeld hebben met alle medewerkers van De Vijverhof en hier positieve resultaten mee hebben behaald, hebben wij ook de ambitie deze te delen met het informele netwerk van onze inwoners. Denk hierbij aan de familieleden van onze inwoners en vrijwilligers. Telkens maar weer komt naar voren hoe belangrijk het is dat iedereen betrokken wordt bij het proces rondom onze inwoners. Ook met deze groep willen wij kijken waar we staan met elkaar, wat we hebben bereikt, wat is niet gelukt en niet onbelangrijk hoe ziet de toekomst eruit. Doel is om de klokken gelijk te zetten, de verhalen te delen en te kijken wat verbetering nodig heeft.
Beoogd resultaat: In totaal worden er minstens 5 bijeenkomsten georganiseerd voor familieleden van onze inwoners en vrijwilligers.

Project: Verwachtingen
Eigenaar: Sasha/Joost
Projectgroep: Sandra, Susan en Lenny
Doelstelling: In de inspiratie sessies hebben medewerkers aangegeven steeds meer de last te ervaren van torenhoge verwachtingen van inwoners en familie. Het blijkt constant maar weer hoe belangrijk het gesprek is dat gevoerd wordt met elkaar en dat de verwachtingen met elkaar moeten worden gedeeld en afgestemd. Wat zijn de verwachtingen die voort komen uit een gesprek en komen deze overeen bij beide gesprekspartners. Hoe gaan we hiermee om en managen we verwachtingen. Om onze medewerkers hierin te ondersteunen en meer kennis en kunde te bieden op het gebied van gespreksvoering zullen wij hun coaching aanbieden. Via een interactieve en praktische wijze zullen zij begeleid en ondersteund worden.
Beoogd resultaat:

- Alle zorgmedewerkers hebben een bijeenkomst omgaan met verwachtingen gevolgd.

Project: Organisatie Thuiszorg
Eigenaar: Albert
Projectgroep: Sharon, Mariska, Teamlid Thuiszorg, John
Doelstelling: Verbetering op het gebied van:
- Zelforganisatie
- Aansturing
- Doelmatigheid

Beoogd resultaat: Er is een notitie opgesteld door de manager zorg met de uiteindelijk te behalen resultaten. Alle inzet zal vorm krijgen naar aanleiding van deze opgestelde notitie.

Project: Medimo
Eigenaar: Sasha
Projectgroep: Albert, Sjaak, Lenny, Romy
Doelstelling: Overgang op nieuwe EVS Medimo voor zowel verzorgingshuis als verpleeghuis inwoners
Beoogd resultaat:
- Digitaal aftekenen
- Constante toegang tot deellijsten en actuele medicatieoverzichten
- Medicatiebewaking
- 1 systeem voor hele organisatie

Project: Lerend Netwerk
Eigenaar: Joost
Projectgroep: Sasha
Doelstelling: Het doelbewust kennis en ervaringen delen Komen tot nieuwe werkwijzen, inzichten en oplossingen voor problemen die zich voordoen binnen de ouderenzorg.
Beoogd resultaat: 6 x per jaar komt het lerend netwerk samen bestaande uit Cedrah, de Zellingen, Zorgbreed en De Vijverhof. De volgende thema's zijn besproken: Zorginhoudelijk, Veiligheid en Informele zorg. Daarnaast worden er concrete afspraken gemaakt over mogelijke uitwisseling van medewerkers.

Randvoorwaarden

Project: Visie/Missie herijken
Eigenaar: MT
Projectgroep: TLV + en RVT
Doelstelling: Evalueren en het opnieuw woorden geven aan De Vijverhof anno 2018, gebruik makend van de ervaring die we hebben.
Beoogd resultaat: Korte en krachtige visie met ruimte voor inspiratie en eigen invulling waar het levensgeluk van onze inwoners en medewerkers centraal staat.

Project: Groei van De Vijverhof
Eigenaar: MT
Projectgroep: Sjaak, Jan, John, Sharon, Ineke, Tea en Sasha

Doelstelling: Groei van zorg en welzijnsdiensten was de afgelopen jaren door overheidsbeleid mondjesmaat mogelijk. Vanaf 2018 is deze rem losgelaten en heeft de Vijverhof toestemming gekregen te groeien door aan deze toenemende vraag te gaan voldoen. Mensen op de wachtlijst, mensen in het verpleeghuis, met een indicatie zonder behandeling die in afwachting zijn voor wel de functie behandeling, kunnen nu wel worden bediend mits ook de indicaties zonder behandeling in deze groei meedoen. Dit betekent dat wanneer de Vijverhof haar plaatsen met behandeling laat toenemen dit ook geldt voor de plaatsen zonder behandeling. Een ontwikkeling die we van harte toejuichen en die we met elkaar gaan waarmaken.
Beoogd resultaat: Binnen het woonzorgcentrum uitbreiden plaatsen met behandeling en uitbreiding Volledig Pakket Thuis (VPT) in de huurwoningen.

Project: Verpleegkundige/Verzorgende adviesraad (VAR)
Eigenaar: Sasha
Projectgroep: Albert, Lenny, Teamlid afdeling
Doelstelling: Implementatie VAR. De Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad oefent invloed uit op het zorgbeleid van De Vijverhof doormiddel van advisering aan de bestuurder en het Management team. Dit kan zowel gevraagd als ongevraagd plaats vinden.
Beoogd resultaat: Het beoogd resultaat voor 2018 is dat de statuten gereed zijn. En de VAR is samengesteld en zijn start heeft gemaakt.

Project: Kanteling
Eigenaar: Albert
Projectgroep: Tea, Jan, Sasha, Monique en Henri
Doelstelling: Medewerkers een gezond en goed rooster te geven waar zij optimale eigen zeggenschap over hebben, in relatie met de vragen die inwoner en organisatie stellen.
Beoogd resultaat: Op afdeling drie is de kanteling succesvol geïmplementeerd. In 2018 zullen ook de overige teams volgen. De formatie op orde krijgen zodat teams de eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen en de formatie kwalitatief en kwantitatief deugt. De inzet is zo min mogelijk gebruik te maken van het uitzendbureau.

Project: Versterken professional
Eigenaar: Sasha
Projectgroep: Sandra, Susan en Lenny
Doelstelling: De zorg wordt steeds complexer. Daarom is het voor onze zorgprofessionals van groot belang dat ze het vak goed bijhouden. Als organisatie willen wij hierin ondersteuning bieden op verschillende fronten.
Beoogd resultaat:

- 80% van alle verzorgenden en verpleegkundigen zijn ingeschreven in het kwaliteitsregister van V&VN.
- In 2018 zijn er 12 klinische lessen georganiseerd. (6 door de organisatie en 6 door leerlingen)
- Verduidelijking hoe de organisatie kan ondersteunen in de te behalen punten binnen het kwaliteitsregister.

Project: Duurzaamheid
Eigenaar: Sjaak
Projectgroep: Henk en Vincent
Doelstelling: 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.
Beoogd resultaat:

- Onderzoek gereed mogelijkheden "groene" energievoorzieningen;
- Onderzoek gereed mogelijkheden voedsel- en swillvermindering;
- Onderzoek gereed naar behoefte/mogelijkheden collectieve elektrische auto aanbod huurders (huur/lease);

Project: ONS
Eigenaar: Lenny
Projectgroep: Sasha, Marjoke, Samira
Doelstelling: In 2018 zal er opnieuw gekeken worden naar de inzet en mogelijkheden van ONS om registratie te verbeteren en administratielast te verminderen.
Beoogd resultaat:
- Herzien/verbeteren vragenlijsten
- Koppelingen tussen vragenlijsten en zorgplan;
- Mogelijke wijzigingen zorgplan
- Integraal dossier

Project: Stichting vrienden van De Vijverhof
Eigenaar: Joost
Projectgroep: Susan, John en Vincent
Doelstelling:
- Bieden van diensten voor thuiswonende ouderen die hier zelfstandig niet toe in staat zijn.
- Het dichten van de gaten in en van het grijze gebied voor wonen, zorg en welzijn. Hierbij denken wij aan hulp bij familiebezoek, boodschappen, organiseren van verjaardagen, grote schoonmaak, contact
- In contact brengen van mensen met mensen
- Sociale cohesie

Beoogd resultaat: Het beoogde resultaat voor dit jaar is om de statuten gereed te hebben en dat er een bestuur benoemd is.

Project: Ultimo, informant en contractenbeheer/ vervanging financieel systeem
Eigenaar: Jan
Projectgroep: Remon, Rashmi en Samira
Doelstelling: Alle financiële- en registratiesystemen in gebruik binnen De Vijverhof sluiten op elkaar aan en genereren bruikbare informatie.
Beoogd resultaat: Ultimo is in gebruik en de financiële systemen van De Vijverhof zijn hierop aangesloten.

Project: Sharepoint
Eigenaar: Sasha
Projectgroep: Jan en John
Doelstelling: Sharepoint is een toegankelijk platform voor al onze medewerkers. Hierop staan alle vastgestelde en actuele documenten beschikbaar voor de geautoriseerde groepen. Daarnaast is sharepoint ook in gebruik als intranet om te communiceren met alle medewerkers.
Beoogd resultaat: In het jaar 2018 is sharepoint opnieuw ingedeeld naar aanleiding van de wensen en behoeften van De Vijverhof. Alle medewerkers accounts zijn zo ingesteld dat iedereen toegang heeft tot het platform. Alle documenten krijgen een eigenaar en een herzieningsperiode zodat het systeem schoon en up to date blijft.