



Kwaliteitsplan 2019

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. Profiel van de organisatie	5
2.1. Over ZGR.....	5
2.2 Cliënten, capaciteit, productie	8
3. Personeelsbestand / personeelssamenstelling	10
3.1 Ziekteverzuim	11
3.2 Arbeidsontwikkelingen.....	12
4. Situatie en ambities.....	13
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	13
4.2 Wonen en welzijn	15
4.3 Veiligheid.....	17
4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	19
4.5 Leiderschap, Governance en management.....	21
4.6 Personeelssamenstelling	23
4.7 Hulpbronnen	27
4.8 Gebruik van informatie	28
5. Locatie plannen	30
5.1 ZGR Angeli Custodes.....	30
5.1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	30
5.1.2 Wonen en welzijn	31
5.1.3 Veiligheid	32
5.1.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	33
5.1.5 Personeelssamenstelling	33
5.2 ZGR Swaenewoerd	34
5.2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	34
5.2.2 Wonen en welzijn	35
5.2.3 Veiligheid	35
5.2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	36
5.2.5 Personeelssamenstelling	37
5.3 ZGR Brugstede	38
5.3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	38

5.3.2 Wonen en welzijn	39
5.3.3 Veiligheid	40
5.3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	40
5.3.5 Personeelssamenstelling	41
5.4 ZGR Schuilenburg	42
5.4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	42
5.4.2 Wonen en welzijn	42
5.4.3 Veiligheid	43
5.4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	43
5.4.5 Personeelssamenstelling	44
5.5 ZGR Stevenskamp	46
5.5.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	46
5.5.2 Wonen en welzijn	47
5.5.3 Veiligheid	48
5.5.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	49
5.5.5 Personeelssamenstelling	49
5.6 ZGR Stevenserf	51
5.6.1 persoonsgerichte zorg en ondersteuning	51
5.6.2 Wonen en welzijn	51
5.6.3 Veiligheid	52
5.6.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	53
5.6.5 Personeelssamenstelling	54
5.7 ZGR MIEN.....	55
5.7.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	55
5.7.2 Wonen en welzijn	56
5.7.3 Veiligheid	57
5.7.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	57
5.7.5 Personeelssamenstelling	58
6. meerjarenbegroting.....	59
Afkortingenlijst:.....	61

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2019 van ZGR. Dit plan bouwt voort op ons kwaliteitsplan 2018 en is door middel van input vanuit diverse perspectieven en betrokkenen tot stand gekomen. Daarbij is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat in 2017 door het Zorginstituut Nederland is gepresenteerd als uitgangspunt genomen. Belangrijk uitgangspunt in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is de nadruk op (samen) leren en verbeteren.

Daarnaast is in 2018 het Kwaliteitskader Wijkverpleging gepubliceerd. Het schrijven van een kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag is binnen het Kader Wijkverpleging echter geen vereiste. Omdat ZGR wel beide takken van sport beoefent en wij vanuit onze visie op kwaliteit beide vormen van zorg graag integraal benaderen, zijn zowel de intramurale als de extramurale zorg opgenomen in dit kwaliteitsplan voor 2019. Het aanvragen van het kwaliteitsbudget op grond van een meerjarenbegroting geldt echter expliciet alleen voor de intramurale zorg en niet voor de extramurale zorg.

Het centrale kwaliteitsplan is opgesteld door de coördinator kwaliteitszorg. De locatieplannen zijn opgesteld door de managers met input van cliënten en naasten (locatieraden), (para) medici, verpleegkundigen en verzorgenden. Op die manier is inhoud gegeven aan de thema's van het Kwaliteitskader en de doelstellingen van het landelijke programma "Thuis in het verpleeghuis". In het volgende hoofdstuk wordt nader ingegaan op de speerpunten binnen ZGR.

De conceptversie van dit kwaliteitsplan is voorgelegd aan de volgende partijen:

- De centrale cliëntenraad
- De samenwerkingspartners binnen het Lerend Netwerk
- Deelnemers van het middenkaderoverleg
- Raad van toezicht ZGR

"Kwaliteit is dat wat we samen goede zorg vinden"- Jan Kremer¹

Loes Kater, directeur-bestuurder
December 2018

¹ Lezing "De kwaliteit van straks" door Jan Kremer, 1 november 2018 – Spaarne Gasthuis. Jan Kremer is hoogleraar patiëntgerichte innovatie Radboud UMC Nijmegen, voorzitter van de Kwaliteitsraad en lid van de Raad voor de Volksgezondheid.

2. Profiel van de organisatie

In onderstaand hoofdstuk stellen wij ZGR kort aan u voor. Want wie zijn we en wat maakt ons werk waardevol?

2.1. Over ZGR

ZGR is een serviceorganisatie op het gebied van welzijn, wonen en zorg. Door middel van ons uitgebreide welzijnsaanbod, professionele ondersteuning thuis en 24/7 zorg en ondersteuning op onze woonzorglocaties begeleiden wij senioren in het hart van Salland bij goed leven in eigen regie.

Bij ZGR staat de cliënt centraal. Cliënten vertellen over hun beeld van goed leven en een mooie oude dag, wij luisteren. Niet alleen met onze oren, maar vooral met ons hart. ZGR luistert en verbindt deze woorden met die van anderen: familieleden, mantelzorgers en dorpsgenoten. Op die manier stemmen we onze dienstverlening zo goed mogelijk af op de wensen en behoeften van onze cliënten. Maatwerk noemen we dat. We zijn er om het leefplezier van onze bewoners en cliënten te bevorderen.

Dagelijks werken onze ruim vierhonderd medewerkers met passie en bevologenheid om in de wensen en behoeften van onze cliënten te kunnen voorzien. Daarbij worden zij ondersteund door ruim zeshonderd enthousiaste vrijwilligers. Samen dragen zij bij aan de realisatie van onze strategie: “aangenaam, vitaal en zelfredzaam ouder worden in het hart van Salland.”

ZGR heeft in haar strategisch plan de speerpunten beschreven voor de periode 2016-2020. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft een extra impuls aan deze strategie waarin de volgende vier strategische speerpunten centraal staan:

1. Focus op welzijn

- Doorontwikkeling van het welzijnsaanbod, gericht op onze strategische speerpunten (zingeving, actief bij de tijd blijven, ontmoeten, voeding, beweging, groen en buiten).
- Inbedden van welzijnsgerichte benadering van alle medewerkers die met cliënten werken. (we zetten de welzijnsbril op – naast de zorgbril).

2. Langer thuis blijven wonen mogelijk maken

- Faciliteren van huisartsen en andere (para)medici als het gaat om verzwaring van huisartsenzorg bij ouderen. ZGR werkt op meerdere locaties met de huisarts als hoofdbehandelaar voor bewoners met een Zorgwaarte Pakket (ZZP) inclusief behandeling.
- Verdere uitrol van het Volledig Pakket Thuis (VPT) (zie onderstaande toelichting)
- Verdere ontwikkeling van tijdelijke verblijfsvormen/respijtzorg.

Toelichting VPT: de scope van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is VPT intramuraal en geclusterd wonen. De definitie van geclusterd wonen zoals op dit moment bekend is, geeft nog geen uitsluitel over alle mogelijke soorten clusters. Bij ZGR gaat het om clusters aangrenzend/in de directe nabijheid van de woonzorglocaties ('beschut wonen') waarbij de cliënt WLZ-zorg via VPT ontvangt.

Waar in de locatieplannen (hoofdstuk 5) gesproken wordt over 'VPT in de wijk', kan daaronder 'geclusterd VPT' verstaan worden. VPT in de wijk is de naam die ZGR gebruikt in de interne- en externe communicatie om hiermee het onderscheid tussen VPT binnen de muren van onze woonzorgcentra ('intramuraal') en VPT daarbuiten ('VPT in de wijk') te duiden. Zowel binnen- als rondom onze locaties zijn we met VPT volop in ontwikkeling.

Waar in het kwaliteitsplan voor extramuraal zorg (MIEN) (hoofdstuk 5) gesproken wordt van VPT, kan hier zowel VPT intramuraal als VPT extramuraal gelezen worden. Op moment van dit schrijven is er nog geen duidelijkheid over de positie van VPT binnen het kwaliteitskader wijkverpleging.

3. Doorontwikkeling van onze kennis en kunde rondom dementie

- Verdere uitrol Brein Omgevings Methodiek (BOM).
- Inbedden van dementiegerichte benadering van alle medewerkers die met cliënten werken (we zetten de dementiebril op).
- Positionering als kennisexpert op het gebied van dementie (netwerkpartner).
- Aansluiting bij het landelijke Deltaplan dementie.

4. Uitbreiden van inzet van technologische middelen

- Inzet van technologie voor verbetering van zorg en ondersteuning.
- Meer technologie gebruiken bij activiteiten voor ouderen.
- Technologie inzetten die arbeidsbesparing oplevert.

Centrale doelstelling van dit kwaliteitsplan is dat we meer tijd en aandacht vrij kunnen maken voor onze cliënten. Om de doelstelling "cliënt centraal" waar te maken, zal ook de medewerker centraal moeten staan. Zingeving en plezier in het werk dragen immers sterk bij aan zingeving in het leven van de cliënt.

Het strategisch personeels- en opleidingsplan is afgeleid van de organisatiestrategie. Het personeelsbeleid is gericht op een kwalitatief en kwantitatief evenwichtig personeelsbestand, passend bij het nieuwe concept, de verwachte omvang en samenstelling van de afzet en de inspanningen die nodig zijn om dat te bereiken. Daarbij gaat het om:

- werving en selectie van nieuwe key-functies;
- uitbreiding van verpleegkundigen niveau 4 en 5;
- coachen en begeleiden ontwikkeling zittende medewerkers;
- begeleiden van outplacement en transfer van medewerkers;
- opbouwen van een flexibele schil.

ZGR wil met haar HR strategie:

- het nemen van verantwoordelijkheid en het tonen van eigenaarschap implementeren;
- de organisatiestrategie implementeren;
- de cultuurverandering realiseren;
- het leiderschap binnen de organisatie verder ontwikkelen van operationeel niveau naar tactisch niveau met daarbij specifieke aandacht voor het leiding geven aan veranderingen;
- medewerkers stimuleren om een op leren en ontwikkelen gerichte houding aan te nemen;
- klant- en resultaatgericht werken implementeren;
- de dialoog tussen werkgever en werknemer verbeteren;
- een betere werkgever zijn door aandacht te hebben voor belasting en belastbaarheid van medewerkers;
- een aantrekkelijke werkgever zijn door contracten voor onbepaalde tijd en grotere contracten aan te bieden.

De speerpunten van de organisatie strategie zijn vertaald naar thema's waarop de HR strategie zich focust.

	Minder		Meer
Actief "bij de tijd" blijven	Opleiden (in groepsverband)	➔	Leren en ontwikkelen (individueel)
Bewegen	Lifetime employment	➔	Lifetime employability
Ontmoeten	Op zichzelf staande contacten (eiland)	➔	Verbinding en pro-activiteit (over de grenzen heen)
Zingeving	Ik ben alleen uitvoerend	➔	Ik ben eigenaar en gedraag me resultaatverantwoordelijk
Vitaliteit en veerkracht	Ik ben afhankelijk	➔	Ik heb de regie

Overzicht woonzorglocaties ZGR

Locatie	Plaats	Aantal plekken	Kenmerken
ZGR Angeli Custodes	Raalte	Somatiek: 33 PG: 32 Tijdelijk verblijf: 10	<ul style="list-style-type: none"> - Sfeervol wonen in een voormalig Kloosterziekenhuis. - Kleinschalige woongroepen voor mensen met dementie. - Mogelijkheden voor tijdelijk verblijf. - sfeervolle ontmoetingsruimte. - Prachtig aangelegde tuin. vlakbij park Drostenkamp.
ZGR Brugstede	Lemelerveld	Somatiek: 18 PG: 12	<ul style="list-style-type: none"> - Wonen in het hart van Lemelerveld. - Winkelhart Kroonplein op slechts 200m. - Tuinieren in de prachtige binnentuin. - Ruime en sfeervolle appartementen, ook voor echtparen. - Kleinschalige woongroepen voor mensen met dementie.

ZGR in Schuilenburg	Raalte	Somatiek: 8 PG: 6 Echtparen: 15	<ul style="list-style-type: none"> - Wonen met zorg aan de rand van Raalte Noord. - Kleinschalige woongroepen. - Echtparenkamers voor koppels met een zorgvraag. - Unieke woonomgeving waar mensen met verschillende ondersteuningsvragen wonen.
ZGR Stevenskamp	Heeten	Somatiek: 30 Tijdelijk verblijf: 13	<ul style="list-style-type: none"> - Landelijk wonen tussen de weilanden aan de rand van het gemeedelijke Heeten. - Mogelijkheden voor tijdelijk verblijf.
ZGR Stevenserf	Heeten	PG: 14	<ul style="list-style-type: none"> - Sfeervol en kleinschalig wonen op het Sallandse platteland. - Unieke woonvorm speciaal voor mensen met geheugenproblemen. - Wandelen, tuinieren en eieren rapen op het boerenerf.
ZGR Swaenewoerd	Raalte	Somatiek: 24	<ul style="list-style-type: none"> - Wonen in het hart van Raalte met winkels en horecagelegenheden om de hoek. - Ruime moderne appartementen. - Recentelijk gerenoveerd.

2.2 Cliënten, capaciteit, productie

Kerngegevens	2017	2016	Mutatie
Cliënten per einde verslagjaar			
Aantal cliënten intramuraal verblijf	175	167	8
Aantal cliënten volledig pakket thuis	21	24	-3
Aantal cliënten zorg extramuraal	195	170	25
Aantal cliënten dagbesteding	80	84	-4
Aantal cliënten Wmo ontmoeten in eigen dorp	108	94	14
Aantal cliënten Wmo huishoudelijke hulp	156	131	25
Capaciteit			
Aantal toegelaten plaatsen Wlz met verblijf	234	234	-
Productie			
Aantal dagen Wlz intramuraal exclusief behandeling	23.984	26.685	-2.701
Aantal dagen Wlz intramuraal inclusief behandeling	33.235	32.306	929
Aantal dagen Wlz partnerverblijf en	4.184	3.628	556
Aantal dagen Wlz VPT	8.438	6.522	1.916
Aantal dagen Wlz	69.841	69.141	700
Aantal dagen Eerstelijnsverblijf	3.750	1.101	2.649

Aantal dagdelen dagbesteding (begeleiding)	15.740	15.748	-8
Aantal uren zorg extramuraal	34.839	31.487	3.352
Personeel			
Aantal personeelsleden in loondienst	440	385	55
Aantal fte in loondienst (o.b.v. contracten)	210	187	23
Gemiddelde inzet fte in verslagjaar	233	223	10
Bedrijfsopbrengsten			
Totale bedrijfsopbrengsten	€ 18.453.452	€ 17.063.925	€ 1.389.527
Waarvan wettelijk budget	€ 16.974.699	€ 15.758.648	€ 1.216.051
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	€ 1.478.753	€ 1.305.277	€ 173.476

3. Personeelsbestand / personeelssamenstelling

ZGR bestaat uit 440 medewerkers (kalenderjaar 2017, met als peildatum 31 december 2017) en 610 vrijwilligers (tabel 5). Het aantal fte is 209,65. In tabel 1 is een verdeling van de functiegroepen weergegeven.

- Van alle medewerkers is 88% in vaste dienst. Medewerkers die een tijdelijk dienstverband krijgen, zijn grotendeels aangetrokken om tijdelijke vacatures in te vullen (bijv. zwangerschapsvervangende, een project, verlof of een vertrekkende collega).
- 6% van de medewerkers werkt fulltime, 76% heeft een parttime overeenkomst (8-32 uur) en 18% heeft een nulurenovereenkomst of een contract voor minder dan 8 uur per week. Dit zijn veelal studenten die een bijbaan hebben in de zorg of medewerkers die bewust een keuze maken om zich op flexibele basis beschikbaar te stellen voor werk.
- Ruim 38% van de medewerkers werkt 10 jaar of langer bij ZGR.
- In- en uitstroomcijfers betreffen respectievelijk 24% instroom en 21% uitstroom.
- Het aantal vrouwen is 97,5% tegenover 2,5% mannen.
- De gemiddelde leeftijd is 44 jaar en laat voor het eerst in jaren een lichte daling zien (46 jaar in 2016). Dit kan verklaard worden door het aannemen van een aantal jongere (BBL) leerlingen.
- De verwachte uitstroom in de AOW de komende 4 jaar is 2 % van het personeelsbestand.

In 2017-2018 heeft ZGR 28 BBL-leerlingen begeleid. Dit varieert van leerlingen uit het eerste t/m vierde leerjaar (niveau 2, 3, 4 en 5). ZGR heeft 42 stagiaires in dienst (peildatum 1 september 2018). In tabel 2 en 3 is een verdeling per niveau en locatie weergegeven.

Tabel 1: verdeling functiegroepen (peildatum 01-01-2018)

Functiegroep	Niveau	Aantal medewerkers	% van aantal medewerkers
Helpende (plus)	2	34	8,2%
Verzorgende (IG/MMZ)	3	159	38,2%
Verpleegkundige	4	43	10,3%
Praktijkverpleegkundige	5	2	0,4%
Wijkverpleegkundige	5	3	0,6%
Medewerker welzijn	3-4	18	4,3%
Facilitair	1	121	29,1%
Overhead	-	28	6,7%
Management	-	8	1,9%

(Para)medische diensten worden ingekocht via Carinova. Vanaf 1 oktober 2018 heeft ZGR een eigen specialist ouderengeneeskunde in dienst voor 5 uur per week.

Tabel 2: leerlingen

Opleiding	Niveau	AC ^①	BS ^②	SB ^③	SK/SE ^④	SW ^⑤	MIEN ^⑥	Totaal
Helpende	2		1					1
Verzorgende	3	3	1	2	3	2	2	13
Verpleegkundige	4	3	1	1	2	1	3	11
Verpleegkundige	5				1		2	3

Opmerking: ① Angeli Custodes ② Brugstede ③ Schuilenburg ④ Stevenskamp en Stevenserf ⑤ Swaenewoerd ⑥ Thuiszorg

Tabel 3: stagiaires

Opleiding	Niveau	AC ^①	BS ^②	SB ^③	SK/SE ^④	SW ^⑤	MIEN ^⑥
Helpende	2	1					
Verzorgende	3	1	2	1	1		
Verpleegkundige	4	9	4	3	2		
Verpleegkundige	5	1	2		1		2
MMZ/IG	3	1	1		1		
MMZ	3	1	1			1	
MMZ	4			2	1		

Tabel 5: verdeling medewerkers per locatie

Locatie	Aantal
ZGR Angeli Custodes	104
ZGR Brugstede	53
ZGR Stevenskamp en Stevenserf	72
ZGR Swaenewoerd	32
ZGR MIEN (zorg)	58
ZGR MIEN (huishouding)	34
Schuilenburg	40
Kerkstraat (ondersteuning en staf)	25

Tabel 6: vrijwilligers per locatie

Locatie	Plaats	Aantal
ZGR Angeli Custodes	Raalte	131
ZGR Brugstede	Lemelerveld	101
Elkerlyck (dagbesteding)	Luttenberg	27
Schuilenburg	Raalte (Noord)	69
ZGR Stevenskamp en Stevenserf	Heeten	169
ZGR Swaenewoerd	Raalte	113

3.1 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage over 2017 bedraagt 3,5%, een forse daling ten opzichte van 2016 (5,8%). De daling heeft te maken met het eindigen van niet werkgerelateerde langdurige ziektesituaties van een aantal medewerkers. De meldingsfrequentie (het aantal keren dat medewerkers gemiddeld verzuimen) bedraagt 0,65 keer en ligt daarmee boven het niveau van 2016 (0,54). De verzuimduur is sterk gedaald van 30,1 dagen naar gemiddeld 25,9 dagen per ziekmelding. Het cumulatieve verzuim t/m juni 2018 bedraagt 4,5%.

3.2 Arbeidsontwikkelingen

De positie van ZGR op de arbeidsmarkt biedt de nodige uitdaging. De vraag naar verzorgend- en verpleegkundig personeel neemt naar verwachting de komende jaren fors toe. ZGR ondervindt nu al problemen bij het vinden van medewerkers op niveau 3, 4 en 5. Vacatures blijven lang(er) openstaan. Het probleem zit niet altijd in het aanbod maar ook in het vinden van een medewerker die qua instelling, motivatie, ambitie en kwaliteiten past bij ZGR. De aanhoudende krapte dwingt na te denken over ons imago. Hoe willen we ons profileren op de arbeidsmarkt? Wat onderscheidt ons van andere ouderenzorginstellingen?

En vervolgens: hoe behouden we onze nieuwe medewerkers? In 2018 hebben we onze manier van werven, selecteren en introduceren onder de loep gehouden. Er is een wervingsplan geschreven en een introductieprogramma ontwikkeld.

ZGR wil door middel van het beschikbaar stellen van leerwerkplaatsen (BBL) jongeren en zij-instromers de mogelijkheid bieden om te leren en te werken. Ook hiervoor geldt dat het niet altijd alleen aan het aanbod ligt, maar ook aan het leervermogen van de potentiële kandidaten. Niet iedereen blijkt een opleiding op niveau 3 of 4 aan te kunnen. Om een reële inschatting te maken van de slagingskans maakt ZGR sinds 2018 gebruik van het instrument GIA dat een indicatie geeft van het leervermogen van een kandidaat. Er ontstaan veel initiatieven om zij-instromers te interesseren voor een baan in de ouderenzorg. ZGR is graag bereid om aan deze initiatieven mee te werken. Zo zijn we binnen de regio in gesprek over het ontwikkelen van een praktijkleerroute, kijken we met de werkgeversvereniging naar een arrangement voor uitkeringsgerechtigden en onderzoeken we de mogelijkheden voor het bieden van een oriëntatiebaan. Voor wat betreft de zittende medewerkers is de grootste uitdaging om hen vitaal en weerbaar te houden tot aan de AOW-gerechtigde leeftijd. 48% van de medewerkers is 50 jaar of ouder. Dat vraagt aandacht voor de fysieke belastbaarheid. De fysieke belastbaarheid van deze doelgroep vormt een mogelijk risico voor de continuïteit in de avonden en nachten. De werkdruk is hoog doordat naast de reguliere taken binnen de functie veel extra inzet van medewerkers wordt gevraagd. Hoe zorgt de medewerker voor een goede balans tussen werk en privé en hoe kan ZGR daarin faciliteren? Ontwikkelingen en vraagstukken die voor HR van essentieel belang zijn om op in te spelen.

4. Situatie en ambities

Hieronder staat beschreven wat de huidige situatie (IST) is en wat de centrale plannen zijn voor 2019 (SOLL) binnen de verschillende thema's van het kwaliteitskader.

De locatieplannen staan beschreven in hoofdstuk 5.

4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wat we hebben (IST)

ECD – ONS Nedap

Sinds 2016 wordt binnen ZGR gewerkt met het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van ONS Nedap. Daarbij wordt gewerkt volgens de systematiek van OMAHA. Binnen ONS gebruiken we Caren Zorgt om te communiceren met familieleden. Daarnaast wordt gebruikgemaakt van OZO voor communicatie binnen de keten.

Zorgplan

Iedere cliënt bij ZGR heeft binnen 24 uur na inhuizing een zorgplan dat bestaat uit de belangrijkste gegevens en basisafspraken, o.a. medicatie, basiszorg, contactpersoon enz. Binnen 6 weken na inhuizing wordt een definitief zorgplan opgesteld, dat besproken is met de cliënt en/of eerste contactpersoon.

Eigen regie

Vanuit het uitgangspunt 'cliënt heeft zelf de regie', wil ZGR aansluiten bij en kunnen voorzien in een behoefte aan zingeving. ZGR biedt cliënten de gelegenheid uiting te geven aan en ondersteund te worden bij zingevings- en ondersteuningsvragen. Daarbij staat respect voor ieders individuele vrijheid en ieders levensovertuiging centraal. Bij ZGR is een geestelijk verzorger werkzaam die zorgdraagt voor het coördineren van geestelijke zorg en begeleiding.

Familieparticipatie

In 2017 is het project "familieparticipatie, samen zorgen dat...", uitgevoerd. Vanuit dit project is het beleid familieparticipatie opgesteld en geïmplementeerd. Er vinden jaarlijks familieavonden plaats waarin thema's met elkaar besproken worden. In de teams zijn aandachtsvelders die zorgen voor de borging van familieparticipatie.

Geestelijke verzorging

In het project geestelijke verzorging is er aandacht voor zingeving en levensvragen op alle locaties. Het project zit momenteel in de implementatiefase. Het kwaliteitskader palliatieve zorg wordt geïmplementeerd in 2018-2019. Onderdeel hiervan is de ondersteuning van cliënten en naasten. Hiervoor wordt een scholing gegeven op één van de locaties van ZGR. Na de pilot en evaluatie wordt deze in 2019 verder uitgerold binnen de verschillende organisatieonderdelen.

Palliatieve zorg

ZGR neemt deel aan het netwerk palliatieve zorg Salland. Vanuit dit netwerk wordt kennis en ervaring gedeeld. Binnen ZGR zijn er in elk team aandachtsvelders palliatieve zorg aanwezig. Verder zijn er twee verpleegkundig consultants palliatieve zorg opgeleid die voor alle organisatieonderdelen inzetbaar zijn. Op deze manier is de kennis en kunde geborgd binnen ZGR.

Wat we willen – ambitie (SOLL)

Ken je cliënt

In het ECD wordt niet altijd goed vastgelegd wat we weten over de cliënt. Vooral het levensverhaal van de cliënt is nog onvoldoende zichtbaar.

De gegevens van een cliënt dienen voor iedereen in één oogopslag zichtbaar te zijn in het ECD. In 2019 wordt er een formulier ontwikkeld binnen het ECD die het levensverhaal van de cliënt zichtbaar maakt. Hiermee wordt bereikt dat het voor alle medewerkers duidelijk is wat het levensverhaal is van de cliënt. Hiermee wordt voorkomen dat de cliënt zijn/haar verhaal moet herhalen.

Breinomgevingsmethodiek (BOM)

De visie op dementie is ontwikkeld. De BOM-methodiek is geïmplementeerd op de locatie ZGR Brugstede. Op de locatie ZGR Angeli Custodes en ZGR Stevenserf is de methodiek meegenomen in de renovatie en nieuwbouwplannen. Dit betekent dat er in de plannen rekening is gehouden met de leefomgeving van de cliënten.

Op dit moment zijn er twee brein omgevingscoaches die op alle locaties betrokken worden voor de BOM methodiek.

Doelstelling voor 2019 is om de Brein Omgevings Methodiek (BOM) verder uit te rollen in de organisatie. De eerder genoemde speerpunten (hoofdstuk 2) staan hierin centraal.

Dit betekent dat medewerkers opgeleid worden. De volgende cursussen worden aangeboden in 2019:

- Basisopleiding omgaan met niet begrepen (probleem) gedrag bij mensen met dementie volgens de BOM.
- Omgevingszorg volgens de BOM.

Door meer medewerkers te trainen volgens de BOM, wordt er gesproken in dezelfde taal. Hierdoor zijn we beter in staat om gezamenlijk een goede omgeving te creëren voor de cliënten met dementie. Deze omgeving bestaat uit bouw en inrichting, werk-leefprocessen en bejegening en de manier waarop tijdsbesteding wordt aangeboden aan cliënten.

De veranderde omgeving zorgt ervoor dat de cliënten met dementie vooral gunstige, doelgerichte prikkels krijgen waardoor zij de dagelijkse gang van zaken intuïtief begrijpen. Daardoor kunnen de cliënten zich meer adequaat en genormaliseerd gedragen.

Cliëntbespreking / MDO formulier

Voorafgaand aan het MDO/cliëntbespreking vindt er een gesprek plaats tussen de wozoco (woon-zorg coördinator) en de cliënt/familie. Hierbij wordt de geboden zorgverlening geëvalueerd. Het zorgplan wordt besproken evenals de gezondheidsrisico's. In 2019 wordt het huidige formulier geëvalueerd en aangepast, met als doel de zorgverlening nog beter aan te laten sluiten bij de wensen en de behoeften van de individuele cliënt. Hiermee wordt bereikt dat de cliënt nog meer de regie krijgt over de invulling van zijn/haar eigen zorgplan.

Palliatieve zorg / geestelijke verzorging

In het project geestelijke verzorging is er aandacht voor zingeving en levensvragen op alle locaties. Het project zit momenteel in de implementatiefase. Het kwaliteitskader palliatieve zorg wordt verder geïmplementeerd in 2019. Onderdeel hierin is de ondersteuning van cliënten en naasten bij levensvragen. Daartoe wordt de scholing 'als niet alles is wat het lijkt' opgezet voor medewerkers.

Daarnaast worden er in 2019 gespreksavonden voor familie georganiseerd door de geestelijk verzorger.

Het beleid palliatieve zorg wordt in 2019 binnen MIEN geïmplementeerd. MIEN Raalte is vertegenwoordigd binnen Palliatieve thuiszorg (PaTz). PaTz is een groep waarin huisartsen en zorgorganisatie samen overleggen over cliënten in de palliatieve fase.

Samengevat

Aandachtspunten en ontwikkelingen 2019:

- Ontwikkelen MDO/cliëntbespreking formulier.
- Ontwikkelen formulier voor levensverhaal van cliënt.
- BOM verder uitrollen in de organisatie.
- Verder ontwikkelen van palliatieve zorg en geestelijk beleid.

4.2 Wonen en welzijn

Wat we hebben (IST)

Welzijnsbeleid

We hebben een nieuw welzijnsbeleid geschreven waarbij onze strategische speerpunten centraal staan. In 2018 is er gestart met het inspiratieprogramma Welzijn Voorop!

Zinvolle daginvulling

Op alle locaties wordt zowel individueel als groepsgewijs invulling gegeven aan een zinvolle daginvulling. Binnen het activiteitenprogramma wordt gebruikgemaakt van verschillende technologische middelen, waaronder de tovertafel, Silverfit en de beleeftelevisie.

Wat we willen – ambitie (SOLL)

Invulling van welzijn

In 2019 gaan we verder met het ingezette inspiratie programma Welzijn Voorop!

Doelstellingen voor 2019 zijn om individuele en groepsgerichte trainingen aan te bieden ter bevordering van de welzijnsgerichte benadering door medewerkers. Daarnaast staat een verdere implementatie van het welzijnsbeleid centraal.

Belangrijk onderdeel in dit beleid is dat welzijn hoort bij alle medewerkers en niet alleen bij de medewerkers welzijn.

De rol van de zorgverlener bestaat uit:

- Zorgen voor een gedifferentieerd activiteitenaanbod gedurende de dag.
- Aandacht voor bewegen hebben.
- Begeleiden van activiteiten.

- Rekening houden met de grote verschillen in cliënten en hun behoefte aan ondersteuning en zorg.
- Van belang is, dat een medewerker of vrijwilliger separaat aandacht heeft voor een zinvolle dagbesteding.

Dagbesteding

Op dit moment hebben we op alle locaties een gedifferentieerd activiteiten aanbod. De welzijnsmedewerker coördineert deze activiteiten. Bij de activiteiten worden vrijwilligers ingezet. Doel voor 2019 is om iedere dag dagbesteding/activiteiten aan te bieden. Om de welzijnsmedewerker te ondersteunen in haar werkzaamheden zullen extra medewerkers worden ingezet.

Deze medewerkers worden getraind in het gebruik van de technologische toepassing van materialen. Deze worden in de huidige situatie gebruikt door de medewerkers welzijn. Wenselijk is dat de materialen structureel gebruikt gaan worden.

De inzet van een contactclown en muziektherapeut is het afgelopen jaar goed bevallen. Doel is dan ook om deze vormen van welzijn in 2019 structureel in te zetten om zodoende meer persoonlijke aandacht aan cliënten te kunnen geven.

In 2019 vindt er een doorontwikkeling plaats van het welzijnsaanbod. In de activiteitenkalender wordt standaard aandacht besteed aan o.a. bewegen, groen en buiten.

Resultaten voor de cliënten:

- Kan iedere dag deelnemen aan verschillende activiteiten, individueel of in groepsverband.
- Wordt gestimuleerd om te bewegen.
- Kan naar buiten gaan wanneer hij/zij dat wil.
- Kan een leven leiden dat zoveel mogelijk past bij hem/haar.
- Kan begeleiding krijgen van een vrijwilliger of een professional bij de uitvoering van de dagactiviteiten.

Samengevat

Aandachtspunten en ontwikkelingen 2019:

- Implementatie van het welzijnsbeleid.
- Inspiratieprogramma Welzijn Voorop uitvoeren.
- Structureel inzetten contactclown en muziektherapeut.
- Dagelijkse aandacht voor een zinvolle daginvulling van cliënten.
- Doorontwikkeling van welzijnsaanbod.

4.3 Veiligheid

Wat we hebben (IST)

Meldingen incidenten cliënten (MIC)

Op alle locaties is een MIC aandachtsvelder aanwezig. Deze aandachtsvelder bekijkt de MIC-meldingen, analyseert deze samen met de wozoco en zorgt voor de archivering van de melding.

Centraal is er een MIC-commissie. Deze commissie komt drie keer per jaar bij elkaar. Tijdens dit overleg worden de bijzonderheden besproken bv. toename van meldingen, afname van meldingen, leersituaties en verbeteracties. De uitkomsten van de MIC-commissie worden besproken in de teams.

De jaarcijfers van 2017 laten een hoog aantal valincidenten zien.

Klachten

Op alle locaties is er een cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar. Deze cliëntvertrouwenspersoon is laagdrempelig voor de cliënten/families. Zij maakt kennis met nieuwe cliënten en is regelmatig op de locatie aanwezig voor een kopje koffie.

Daarnaast heeft ZGR voor onafhankelijke klachtenbemiddeling een contract met Quasir.

Meldingen incidenten medewerkers (MIM)

Alle MIM-meldingen worden besproken in de commissie kwaliteit en veiligheid. Deze commissie bestaat uit medewerkers van alle locaties en de facilitair coördinator. Er wordt gekeken naar de aanleiding van de MIM en de genomen acties. Er wordt gekeken wat het resultaat is van de acties en deze worden gedeeld op de locaties.

BHV

Op alle locaties zijn medewerkers opgeleid tot BHV-er, hiermee is de 24 uren aanwezigheid geborgd. Trainingen voor BHV worden jaarlijks georganiseerd. Daarnaast vinden er BHV oefeningen plaats. De verbeterpunten uit deze oefeningen worden besproken met het team en doorgevoerd op de locaties.

Commissie veiligheid en kwaliteit

Binnen ZGR is er een commissie veiligheid en kwaliteit. Deze commissie bestaat uit medewerkers van verschillende functies en locaties. De commissie houdt zich bezig met verschillende veiligheidsonderwerpen o.a. Arbo, BHV, legionella, infectiepreventie. Er worden audits uitgevoerd op verschillende veiligheidsthema's, o.a. voedselveiligheid en legionella. De uitkomsten worden besproken in het team en er worden verbeterplannen opgesteld.

Wat we willen – ambitie (SOLL)

Vrijheidsbeperkende maatregelen

De Wet zorg en dwang is vanaf 1 januari 2020 van kracht. In 2019 gaan we ons voorbereiden op deze wet. Dit betekent dat onze huidige protocollen, afspraken en werkwijzen worden aangepast aan de nieuwe wet. Medewerkers worden getraind in de nieuwe wet en wat dit voor hen betekent.

Doel is dat de cliënten zorg krijgen waarmee de cliënten hebben ingestemd en die is vastgelegd in het zorgplan. “Onvrijwillige zorg” wordt alleen ingezet als laatste redmiddel. Uit interne audits blijkt dat het gebruik van domotica verschillend is per locatie.

Doelstelling voor 2019 is om de visie op domotica te schrijven en deze te implementeren op alle locaties. De inzet van domotica wordt vooraf besproken met wozoco, cliënt/familie en de arts. Domotica wordt ingezet om de zelfredzaamheid en veiligheid van de cliënt te stimuleren en om de bewegingsvrijheid te vergroten. Doel is om de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven van de cliënt te verbeteren.

Psychotrope medicatie

In 2018 is het gebruik van psychotrope medicatie op de verschillende locaties en afdelingen geanalyseerd. Daaruit blijkt dat er grote verschillen zijn in het gebruik van de betreffende medicatie.

Doelstelling voor 2019 is om bij alle cliënten die psychotrope medicatie gebruiken elk half jaar een evaluatie uit te voeren, waarbij het medicatiegebruik, door de wozoco en evt. de praktijkverpleegkundige en/of een arts onder de loep wordt genomen.

Bij nieuwe cliënten, die reeds psychotrope medicatie thuis gebruiken, vindt binnen 6 weken na inhuizing een medicatie evaluatie plaats tussen wozoco, evt. praktijkverpleegkundige en huisarts.

Medicatieveiligheid

In 2018 zijn we gestart met de implementatie van Medimo (elektronisch voorschrijfsysteem medicatie). Op de locaties ZGR Brugstede en ZGR Stevenskamp is Medimo nog niet geïmplementeerd omdat de wifi niet optimaal is.

Doelstelling voor 2019 is om Medimo op alle locaties te implementeren. Het medicatiebeleid wordt in 2018 geëvalueerd en afgestemd op de veilige principes in de medicatieketen.

Gemaakte afspraken met de apotheek, huisarts en Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) liggen vast en worden door iedereen nageleefd. Het aantal medicatiefouten zal hierdoor naar verwachting in 2019 lager liggen dan in 2018. Elk kwartaal wordt gerapporteerd door de MIC commissie over het aantal MIC meldingen, hierdoor is snel inzichtelijk of de implementatie van Medimo tot de gewenste daling van het aantal medicatiefouten zal leiden.

Toezicht

Afspraken over hoe we binnen ZGR omgaan met toezicht staan beschreven in het dementiebeleid. Per locatie / afdeling is afgesproken hoe het toezicht geregeld is op de afdeling. Dit toezicht kan bestaan uit de inzet van medewerkers, vrijwilligers, familie en/of domotica. Individuele afspraken over toezicht staan beschreven in het zorgplan.

Doelstelling voor 2019 is dat per afdeling inzichtelijk is hoe het toezicht is geregeld, elk halfjaar wordt dit geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Valpreventie

Het aantal valincidenten is niet afgenomen de afgelopen jaren. Oorzaak van de valincidenten is de toename van de zorgzwaarte. Daarnaast wordt er meer domotica ingezet. Domotica wordt ingezet om cliënten meer bewegingsvrijheid terug te geven i.p.v. het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Om het aantal valincidenten te verlagen is in 2018 een valpreventie beleid opgesteld. In 2018 is gestart met de implementatie van dit beleid. In 2019 zal het beleid geïmplementeerd zijn op alle locaties. Doel van dit beleid is om aandacht te besteden aan de preventie van het vallen op verschillende onderdelen. Deze staan uitgewerkt in het valpreventiebeleid.

Medisch verpleegkundige ontwikkeling

In 2018 is gestart met het opleiden van een verpleegkundig specialist binnen ZGR. In 2019 zal er een plan gemaakt worden voor de invulling van de functie van verpleegkundig specialist binnen ZGR. Tevens wordt in 2019 bepaald of er een tweede verpleegkundig specialist wordt opgeleid.

Infectiepreventie

ZGR heeft geen aparte infectiepreventiecommissie. Het aandachtsgebied infectiepreventie is een onderdeel van de commissie kwaliteit en veiligheid. Doelstelling voor 2019 is om een infectiepreventiecommissie samen te stellen waaraan ook een ziekenhuishygiënist deelneemt. In 2019 wordt door deze commissie een interne audit op infectiepreventie uitgevoerd.

Samengevat

Aandachtspunten en ontwikkelingen 2019:

- Visie domotica beschrijven.
- Beleid vrijheidbeperkende maatregelen herzien in het kader van de wet zorg en dwang.
- Functie invulling verpleegkundig specialist beschrijven.
- Interne audit infectiepreventie uitvoeren.
- Infectiepreventiecommissie samenstellen.
- Medimo implementeren op alle locaties.
- Medicatiefouten verlagen t.o.v. 2018.
- Ontwikkelen van een werkwijze rondom monitoring psychofarmacagebruik.

4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Wat we hebben

Lerend Netwerk

In 2018 is er een samenwerkingsovereenkomst getekend door de directies van Rosengaerde, Het Zand, Baalderborggroep en ZGR. Er is een startbijeenkomst georganiseerd voor medewerkers van deze organisaties, bestaande uit meerdere workshops. Het Lerend Netwerk wordt vooral gebruikt om kennis met elkaar te delen.

Kwaliteitsplan en verslag

In 2017 is het kwaliteitsplan voor 2018 geschreven. In 2018 is het eerste kwaliteitsverslag geschreven en gepubliceerd. Het kwaliteitsplan en het verslag zijn opgesteld met input van medewerkers en cliënten. Beiden zijn vastgesteld door managers, CCR en RvT.

Interne audits

De interne auditoren voeren twee keer per jaar een interne audit uit. De huidige werkwijze voor interne audits is het resultaatgericht intern auditen. Er wordt gekeken of de werkwijze in de praktijk overeenkomt met de vastgelegde afspraken (instrumenten). Uitkomsten laten zien of een afdeling wel of niet voldoet aan de gemaakte afspraken. Uitkomsten van de interne audits worden besproken in de teams.

Externe audits

ZGR werkt met PREZO. De organisatieonderdelen ZGR Swaenewoerd, ZGR Stevenskamp, ZGR Stevenserf, ZGR Angeli Custodes en ZGR MIEN, hebben in 2018 het gouden keurmerk behaald. De locatie ZGR Brugstede heeft in 2018 de tweede tussentijdse audit gehaald en zal in 2019 opgaan voor een nieuwe driejarige cyclus.

Voor Schuilenburg ligt er een voorstel voor een externe audit. Deze zal in 2019 ten uitvoer gebracht worden.

Documentbeheersysteem

We hebben een intern document beheersysteem. Dit systeem geeft een signaal naar de betreffende documentverantwoordelijke wanneer een document geëvalueerd moet worden. Er is nog sprake van veel oude, niet geëvalueerde documenten.

Risicosignalering

Voor elke individuele cliënt worden de gezondheidsrisico's in beeld gebracht middels de risicosignalering. Het gaat daarbij om de volgende gezondheidsrisico's: huidproblemen, depressie, mondproblemen, incontinentie, medicatie, vallen, oor-/oogproblemen, eenzaamheid en delier. De risicosignalering wordt ingevuld bij een verandering in de gezondheidssituatie van de cliënt en ter voorbereiding op het MDO.

Wat we willen - ambitie

Lerend Netwerk

Binnen het Lerend Netwerk is er de mogelijkheid om mee te lopen / te kijken bij een andere organisatie. In 2018 is hier minimaal gebruik van gemaakt. Er zijn wel contacten onderling gelegd binnen de ondersteunende diensten.

Het Lerend Netwerk heeft voor 2019 de volgende doelstellingen:

- Wederom een bijeenkomst organiseren voor de deelnemers van het Lerend Netwerk, waarin informatie uitwisseling voorop staat. Doelstelling is om dit jaarlijks te organiseren.
- Het realiseren van meeloop mogelijkheden bij één van de deelnemende organisaties van het Lerend Netwerk.

Methode van interne audits

In de huidige systematiek van het intern auditen wordt gekeken of de werkwijze overeenkomt met de gemaakte afspraken / procedures. De interne audit wordt vooral controlerend ingezet en laat zien wat wel of niet voldoet in de praktijk.

Wenselijk is dat de interne audits gebruikt worden om in gesprek te komen met medewerkers over de gemaakte keuzes. Waarom wordt er afgeweken van gemaakte afspraken, wat is het resultaat hiervan op cliëntniveau en wat kunnen we ervan leren.

In 2019 wil ZGR onderzoeken welke methode van intern auditen hierbij past.

Kwaliteitsmanagement systeem

De PDCA cyclus is voldoende zichtbaar in de organisatie. Er vinden verschillende metingen plaats en de uitkomsten worden besproken met diverse medewerkers / cliënten / familie. Verbeteracties worden besproken en uitgevoerd. In de huidige situatie bestaan er verschillende plannen, systemen en rapportages. Hierdoor is er weinig verbinding tussen alle uitkomsten.

Doel voor 2019 is om de kwaliteitsrapportages, metingen en audits te verbinden met de jaarplannen.

Risicosignalering

ZGR werkt met de OMAHA systematiek. Daarnaast worden de gezondheidsrisico's minimaal twee keer per jaar in beeld gebracht per individuele cliënt. Aangezien de risicosignalering ook terugkomt in de OMAHA systematiek wordt in 2019 onderzocht of beide geïntegreerd kunnen worden zodat dubbelingen voorkomen worden.

Kwaliteitsverslag integreren in jaardocument

In 2018 is er los van het jaardocument een kwaliteitsverslag geschreven. Doelstelling voor 2019 is om beide documenten te integreren.

Samengevat

Aandachtspunten en ontwikkelingen 2019:

- Kwaliteitsrapportage, metingen en audits verbinden aan jaarplannen.
- Follow-up van verbeterpunten inzichtelijk maken.
- Jaardocument en kwaliteitsverslag integreren.
- Wijze van intern auditen veranderen van resultaatgericht naar waarderend.
- Medewerkers de kans geven om mee te lopen bij collega's van het Lerend Netwerk.
- Behouden van gouden PREZO keurmerk voor de locaties.
- Externe audit Schuilenburg en ZGR Brugstede uitvoeren.
- Leren en verbeteren naar aanleiding van metingen en interne audits.
- Documentenbeheer actueel en op orde.

4.5 Leiderschap, Governance en management

Wat we hebben (IST)

De missie, visie en kernwaarden zijn in 2018 herijkt en vormen de koers voor het Strategisch Plan 2016-2020. Onze doelgroep is de Sallandse senior vanaf 60 jaar tot en met de laatste levensfase. We bieden zowel extramurale als intramurale zorg- en dienstverlening. In 2018 is het beleid aangepast aan de zorgbrede governancecode en dit is verwerkt in de statuten. De directeur-bestuurder werkt samen met de raad van toezicht, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad. De samenwerking is constructief en de communicatie met de diverse organen loopt naar tevredenheid. De directeur-bestuurder heeft in 2018 elke week een ochtend of middag op één van de locaties gewerkt en daarnaast is, de directeur-bestuurder zowel intramuraal als extramuraal drie keer een dagdeel met de zorg meegelopen.

Wat we willen – ambitie (SOLL)

Verpleegkundig advies raad (VAR)

ZGR heeft geen VAR. In 2019 wordt besloten of ZGR gaat werken met de VAR of met een andere vorm. Er wordt een implementatieplan opgesteld welke in 2019 zal worden uitgevoerd.

SOG beleidsadviserende rol

ZGR heeft een eenhoofdige raad van bestuur. De directeur-bestuurder is opgeleid als gezondheidswetenschapper en medisch-ethicus. De inzet van de SO op de locaties gaat via inhuur bij Carinova. Dit willen we in 2019 continueren en daarnaast gaan we voor een beperkt aantal uren per week (start met 4 uur) een SO op ZZP-basis inhuren, die daarnaast ook een beleidsadviserende taak krijgt.

Zo doen wij het – eigenaarschap

Als ZGR hebben we een maatschappelijke opgave die leidend is voor onze toegevoegde waarde, namelijk het bevorderen van het leefplezier van onze bewoners en cliënten. Bij de invulling daarvan vormen de medewerkers en vrijwilligers de kern. Zij geven dagelijks invulling aan het leefplezier van de bewoners en cliënten en aan hun eigen werkplezier. Dat vormt dan ook het vertrekpunt voor onze visie op governance en leiderschap. Najaar 2018 is ZGR gestart met het project “Zo doen wij het” in het kader van leiderschap, waarin aan de hand van een inspiratiesessie en twee werksessies invulling is gegeven aan eigenaarschap en verantwoordelijkheid nemen voor het eigen handelen. Dit betreft de manier van werken met de cliënt en de manier van samenwerken tussen teams en locaties de ondersteuning en staf. De kaders en afspraken over eigenaarschap die zijn ontwikkeld zijn besproken met een klankbordgroep, de OR, CCR en RvT en vertaald naar praktische en concrete spelregels. Deze worden in 2019 geïmplementeerd en vertaald naar de context van ZGR MIEN en de verschillende locaties.

Samengevat

Aandachtspunten en ontwikkelingen 2019:

- Besluit nemen over opzetten VAR.
- Inzetten van SOG als beleidsadviseur.
- Continueren van huidige inhuur van SOG via Carinova.
- Kaders en afspraken over eigenaarschap implementeren.

4.6 Personeelssamenstelling

Wat we hebben (IST)

Ruimte voor eigenaarschap

Binnen ZGR leeft een sterkte behoefte om in de manier van werken de cliënt en de medewerker centraal te stellen en meer ruimte te geven voor eigenaarschap van medewerkers. ZGR is daarom in het najaar van 2018 gestart met een project "Zo doen wij het" met als doel om tot heldere afspraken te komen over de regelruimte van teams/medewerkers. In 2018 is een aantal werksessies georganiseerd met managers en adviseurs. In deze sessies is o.a. gesproken over "de bedoeling", eigenaarschap en op welke domeinen de medewerker / het team regelruimte zou moeten krijgen en waarom. Het resultaat is een praatplaat, waarop aan de hand van een stoplicht is vastgelegd wat centraal wordt geregeld en wat de regelruimte van het team/ de medewerker is. Dit project wordt vervolgd in 2019 (zie SOLL).

Een goed verzuimbeleid

ZGR besteedt veel aandacht en zorg aan de begeleiding van verzuimende medewerkers. Wij denken daarbij in mogelijkheden en oplossingen in plaats van beperkingen. Het curatieve beleid is goed ingebed en geborgd binnen onze organisatie.

Meer aandacht voor introductie van nieuwe medewerkers

ZGR gunt nieuwe medewerkers voldoende tijd om ingewerkt te raken. Iedere nieuwe medewerker krijgt een inwerkprogramma op maat. Mentoren krijgen tijd om de nieuwe medewerker welkom te heten en te begeleiden tijdens de inwerkfase. Iedere medewerker ontvangt een introductiegids. Naast een papieren versie ontvangen ze ook een digitale versie met links naar systemen, documenten en procedures. Doel is om een naslagwerk te bieden waarin ze op een gestructureerde en overzichtelijke wijze voor hen relevante informatie terug kunnen vinden. Tweemaal per jaar wordt een centrale introductiebijeenkomst georganiseerd door de directeur-bestuurder en P&O. Tijdens de bijeenkomst wordt ingegaan op de bedoeling van ZGR en zullen tips en tops worden uitgewisseld. Bijkomende doelstelling is, om het verloop gedurende het eerste jaar terug te dringen.

Meer aandacht voor interne mobiliteit van medewerkers

Ondanks dat er zo nu en dan een medewerker van werkplek wisselt, blijft het stimuleren van interne mobiliteit een lastig onderwerp. Oorzaken die daaraan ten grondslag liggen:

- medewerkers zien niet altijd het belang / de toegevoegde waarde;
- grote verbondenheid aan het team en/of de cliënten;
- loslaten van het vertrouwde en zekerheid is moeilijk;
- behoefte aan stabiliteit binnen het team door verloop en/of ziekte;
- uitgangspunt vertrouwde gezichten voor de cliënten

Opleiden voor nieuwe instroom

ZGR heeft in 2018 11 BBL plekken beschikbaar gesteld voor zij-instromers. De animo voor een baan bij ZGR bleek groot. ZGR heeft meer dan 60 enthousiaste reacties ontvangen op onze vacature. Tijdens de selectie heeft ZGR voor het eerst een assessment ingezet om een objectieve meetlat te hebben voor het leervermogen van een kandidaat. In de praktijk bleek vervolgens een groot deel (bijna driekwart) van de kandidaten lager te scoren dan de

benchmark scores. Uiteindelijk heeft ZGR 8 geschikte en gemotiveerde kandidaten aangenomen die worden opgeleid tot verzorgende IG/MMZ en verpleegkundige. ZGR gaat verder werken aan de vraag hoe we het overige potentieel toch kunnen benutten voor de ouderenzorg.

Wat we willen – ambitie (SOLL)

Regelruimte voor en eigenaarschap van medewerkers

Deze praatplaat is in concept opgeleverd en wordt in 2019 voorgelegd aan een klankbordgroep die bestaat uit een vertegenwoordiging van medewerkers van alle locaties en disciplines. Pas als de klankbordgroep akkoord is met de inhoud, start de 2^e fase. Daarbij wil ZGR bewust niet woorden als implementeren of uitrollen gebruiken. Het moet geen “knip en plakwerk” zijn maar een op maat traject in dialoog met en passend bij de taakvolwassenheid en professionele zelfstandigheid van het team.

Meer aandacht voor preventie van verzuim

Er is zeker oog voor preventie, maar dit kan verder ontwikkeld en verstevigd worden.

Concrete maatregelen voor een preventief beleid zijn:

- Een folder voor medewerkers over het (voorkomen van) verzuim. Daarin staat niet alleen informatie over de rechten en plichten tijdens een langere periode van afwezigheid maar ook welke mogelijkheden ZGR biedt om gezondheidsproblemen bespreekbaar te maken.
- Het aanbieden van een arbeidsomstandighedenspreekuur bij de bedrijfsarts. Dit spreekuur is bedoeld om vragen over de gezondheid in relatie tot het werk te bespreken.
- Het aanbieden van een preventief verzuimgesprek bij de verzuimadviseur. Dit spreekuur kan ook gebruikt worden als er in de privé sfeer van de medewerker iets speelt wat invloed heeft op de belastbaarheid.
- Medewerkers worden standaard na 2 weken ziekte uitgenodigd voor een gesprek met de verzuimadviseur.
- Al deze gesprekken kunnen zonder toestemming van de manager worden aangevraagd. De gesprekken zijn vertrouwelijk van aard. De medewerker bepaalt of en wat er wordt teruggekoppeld naar ZGR.
- Het aanbieden van een periodiek medisch onderzoek. Dit onderzoek bestaat uit een online vragenlijst en een health check gevolgd door een korte persoonlijke terugkoppeling.
- Een nieuwe manier om de RI&E uit te voeren. Minder omslachtig en tijdrovend en meer actieve betrokkenheid en bewustwording van medewerkers. Stimuleren van een aanspreekcultuur als het gaat om het niet naleven van veiligheidsvoorschriften.

24/7 verpleegkundige beschikbaarheid

Op dit moment zien we dat binnen ZGR de 24/7 verpleegkundige beschikbaarheid kwetsbaar is. Er zijn momenten dat de beschikbaarheid van een verpleegkundige geregeld is door telefonische bereikbaarheid van een andere locatie. Doelstelling voor 2019 is dat het duidelijk is hoe de 24/7 verpleegkundige beschikbaarheid georganiseerd is en hoe we dit blijvend kunnen borgen voor alle organisatie onderdelen.

Normen / verantwoorde personeelssamenstelling

ZGR heeft een visie ontwikkeld op een passende personeelsmix in relatie tot de cliëntpopulatie. Deze ontwikkelt zij in dialoog met de zorgprofessionals. Er is een helder overzicht in het onderscheid tussen taken en verantwoordelijkheden van de verschillende (zorg)professionals. Ook implementeert zij een instrument voor strategische personeelsplanning zodat inzichtelijk is wat de “gap” is tussen de huidige en toekomstige personeelssamenstelling.

Leren en ontwikkelen

Zoals hierboven beschreven investeert ZGR fors in het opleiden van nieuwe instroom en deskundigheidsbevordering van zittende medewerkers. Bij leren en ontwikkelen gaat het niet alleen om het vergaren van kennis. Het gaat ook om het aanpassen van houding en gedrag. Door “coaching on the job”, het organiseren van intervisie en het geven en krijgen van feedback stimuleer je de persoonlijke ontwikkeling van iedere medewerker. Wat gaat ZGR doen om het leerrendement te vergroten:

- Verpleegkundigen stimuleren om hun coachende rol op te pakken. Ter ondersteuning worden intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor o.a. casuïstiekbesprekingen.
- Instellen van een verpleegkundig/verzorgende adviesraad.
- Uitbreiden inzet medewerkers welzijn. Zij hebben een coachende rol als het gaat om het vergroten van de aandacht voor het welzijn / welbevinden van de cliënt.
- Ook voor de overige aandachtsvelders is het van belang om met collega's te kunnen sparren over casuïstiek en overige vraagstukken. ZGR faciliteert deze bijeenkomsten in tijd maar ook door ondersteuning te bieden vanuit de stafdiensten. Een voorbeeld daarvan zijn de bijeenkomsten voor werkbegeleiders onder begeleiding van P&O.

Nieuwe instroom ouderenzorg

ZGR staat open voor (nieuwe) initiatieven om zij-instromers te leiden naar de ouderenzorg. Er worden op basis van de verwachte personeelsbehoefte voor de korte en middellange termijn structureel leerwerkplekken beschikbaar gesteld.

- Vanuit de regionale ontwikkelingsplannen wordt gestart met een praktijkleerroute.

Verkennen van de mogelijkheden voor:

- De oriëntatiebaan kan tevens een middel zijn om mensen te interesseren voor het werken in de ouderenzorg.
- Inzet van studenten. ZGR werd geïnspireerd door een artikel over de WeNS baan bij Cicero Zorggroep. Deze term staat voor werken na schooltijd. Dit zijn jongeren tussen de 16 en 18 jaar die in de vroege avondurtjes de bewoners gezelschap houden. Het is voor de jongeren een leuke betaalde bijbaan die hen ook sociaal veel oplevert; contact met ouderen en inzicht in de wereld van de zorg.
- Inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. ZGR heeft in 2013 Stam BV gevraagd om te onderzoeken of we binnen ZGR functies kunnen creëren voor werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Denk bijvoorbeeld aan mensen met een Wajongachtergrond. Destijds is geconcludeerd dat zowel de mogelijkheden als het draagvlak binnen ZGR hiervoor aanwezig zijn. De extra middelen bieden de mogelijkheid om tot concrete uitwerking over te gaan. De locaties ZGR Swaenewoerd en ZGR Stevenskamp hebben aangegeven hiervoor open te staan.

De medewerker centraal

In paragraaf 2.1 heeft u kunnen lezen dat ZGR haar medewerkers centraal wil stellen. Zij heeft oog en aandacht voor het welbevinden van haar medewerkers. Dit laat zij zien door:

- Medewerkers vroegtijdig te betrekken bij nieuwe ontwikkelingen en beleidsvorming (bottom-up in plaats van top down).
- Aandacht voor vitaliteit (bijvoorbeeld fit naar de finish).
- Verminderen werkdruk (bijvoorbeeld uitbreiding contracturen voor extra taken).
- Werkzaamheden die aansluiten op persoonlijke kwaliteiten en interesses.
- Creëren mogelijkheden voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

Aanstellen van een praktijkopleider

Alle instroom via leerwerktrajecten vraagt om een goede begeleiding. Om de processen te optimaliseren en een centraal aanspreekpunt te hebben voor leerlingen, onderwijsinstellingen en overige samenwerkingspartners, stelt ZGR tenminste één praktijkopleider aan.

Grotere contracten

Een heet hangijzer binnen de ouderenzorg betreft de contractomvang. Cao-partijen stimuleren al enkele jaren het aanbieden van grote contracten (28 uur en meer). Dit maakt een baan in de ouderenzorg voor specifieke doelgroepen als jongeren of mannen mogelijk aantrekkelijker. ZGR ziet mogelijkheden dit te realiseren door functies te combineren. Gedacht kan worden aan een combinatie van helpende en gastvrouw of verzorgende en medewerker welzijn. Ook het transmuraal werken, het verbinden van het werken in een intramurale setting met zorg thuis, behoort tot de mogelijkheden. In 2019 worden de uitkomsten van de pilots met transmuraal werken geëvalueerd.

Samengevat

Aandachtspunten en ontwikkelingen 2019:

- Implementeren instrument strategische personeelsplanning.
- Visie op passende personeelsmix ontwikkelen.
- Nieuwe instroom.
- Medewerker centraal stellen.
- Regelruimte en eigenaarschap.
- Aanstellen praktijkopleider.
- Grotere contracten.
- Verpleegkundige bereikbaarheid organiseren.

4.7 Hulpbronnen

Wat we hebben (IST)

In 2018 is er een inhaalslag geweest op het gebied van digitalisering. Op de afdeling F&I is het pakket Proquro aangeschaft. Dit pakket zorgt ervoor dat de facturenstroom volledig digitaal wordt verwerkt. Hierbij wordt een efficiëncyslag gemaakt waardoor kostbare tijd bespaard wordt ten bate van het zorgproces. Ook binnen de HR functie is de werkstroom gedigitaliseerd, waardoor de in-uit-doorstroom van medewerkers via een workflow wordt afgehandeld. Naast een efficiency voordeel voor zowel zorg als ondersteuning levert dit ook een kwaliteitsimpuls voor het HR proces.

Jaarlijks moeten alle gebouwen voldoen aan de veiligheidseisen die gesteld worden door de wet- en regelgeving. Te denken valt aan BHV, brandveiligheid, legionellabeheer, NEN 3140 en HACCP. Dit wordt verspreid vastgelegd zodat kan worden getoetst of ZGR aan de wettelijke eisen voldoet. De wens is om een systeem van gebouwenbeheer vast te leggen zodat ook in dit proces meer efficiency kan worden gerealiseerd.

De ICT omgeving wordt ondersteund door een verouderde citrix omgeving. Het werkt nog wel maar de performance en stabiliteit blijft achter bij wat een zorgorganisatie als ZGR verlangt. Dit jaar is er een begin gemaakt met de planning voor de vervanging van het citrix systeem. Er zal worden gewerkt met Office 365 in een SharePoint omgeving waarbij, in tegenstelling tot de huidige situatie, elke medewerker een account krijgt.

Wat we willen – ambitie (SOLL)

Op de afdeling F&I is de basis, mede door de invoering van Proquro nu op orde. Voor rapportages is dit een solide basis. Echter zijn we nog te afhankelijk van Excel als rapportage tool. Het komende jaar willen we onderzoeken of een Power BI tool tegemoet kan komen aan onze wensen waarbij gelijktijdig een opzet van een dashboard wordt gerealiseerd. Uiteraard gaat dit gepaard met een onderliggend onderzoek naar stuurvariabelen binnen alle geledingen van de organisatie.

Op alle locaties zijn er veel contante geldstromen. Om deze te kunnen reduceren is het werken met een betaalpas in combinatie met een kassasysteem een oplossing. Het streven is de contante geldstromen zoveel mogelijk te reduceren om efficiency en veiligheid van medewerkers te kunnen blijven borgen. Dit zal in een project worden geïmplementeerd tezamen met de welzijnspas.

Voor de facilitaire afdeling is de implementatie van een gebouwbeheersysteem in combinatie met een inzichtelijk meldingssysteem een verdere ontwikkeling in de professionalisering van de facilitaire en technische dienst. Voor ICT geldt ook dat het interne meldingssysteem niet meer voldoet aan de wensen van de organisatie en dat dit samen met de technische meldingen een andere invulling moet krijgen waar transparantie en gemaakte afspraken inzichtelijk zijn.

Op de zes locaties is de technische ICT infrastructuur nog steeds divers. We streven ernaar dit op alle locaties uniform te maken, te beginnen met panddekkende wifi. Hiervoor zijn de metingen uitgevoerd door een gespecialiseerd bedrijf. ZGR kan daarna ook experimenteren met innovatieve domotica oplossingen waarbij de behoefte van de cliënt centraal staat.

Samengevat

Aandachtspunten en ontwikkelingen 2019

- ICT/TD meldingen systeem , 8k jaarlijks. 7k eenmalig . Draagt bij aan een efficiënter zorgproces door via een app te communiceren ipv een vaste PC of laptop.
- Power BI tool, 6k eenmalig, 6 k jaarlijks. Vergroot analyse mogelijkheden en snellere bijsturing van het primaire proces
- ICT infrastructuur (GSM/WIFI/Bekabeling) uniform en toekomstbestendig op alle locaties intramuraal. 40k investering in infrastructuur, 40 k. domotica-innovaties (e-health, beeldzorg) . Is combinatie van de resultaten van onderzoek naar nieuwe technologische ontwikkelingen op het domoticavlak samen met een stabiele netwerk omgeving
- Medewerkers leren om te gaan met Office 365 en Share Point omgeving 25k eenmalige kosten. Doel is efficiënt om te gaan met ICT middelen en digitale awareness vergroten. Draagt bij aan een efficiënter zorgproces (vastlegging, flexibiliteit)

	eenmalig	jaarlijks	2019
*ICT/TD meldingen systeem	€ 8.000	€ 7.000	€ 15.000
*Power BI tool	€ 6.000	€ 6.000	€ 12.000
*ICT infrastructuur	€ 80.000		€ 80.000
*Office 365 en Share Point omgeving	€ 25.000		€ 25.000
Totaal	€ 119.000	€ 13.000	€ 132.000

Totale investering in 2019 € 132.000, waarvan 90% betrekking heeft op de WLZ. Het totale beslag op het 15% gedeelte van het kwaliteitsbudget komt daarmee uit op een bedrag van € 118.800, waarvan € 95.040 (80%) voor Zorgkantoor Midden IJssel en € 23.760 (20%) voor Zorgkantoor Zilveren Kruis.

4.8 Gebruik van informatie

Wat we hebben (IST)

Zorgkaart Nederland

ZGR heeft op alle locaties waarderingen opgehaald voor Zorgkaart Nederland. Er zijn ervaringen opgehaald middels onafhankelijke interviewteams. ZGR heeft een aanbevelingspercentage van 97% voor ZGR.

Spiegelgesprekken

Voor het krijgen van feedback van cliënten maakt ZGR gebruik van spiegelgesprekken. Deze gesprekken vinden minimaal één keer in de twee jaar plaats.

Einde zorggesprekken

Zes weken na beëindiging van de zorg wordt met elke cliënt / familie een einde zorg gesprek gehouden. Deze gesprekken gaan over de beleefde kwaliteit van zorg. Verbeterpunten uit deze gesprekken worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

Wat we willen – ambitie (SOLL)

Spiegelgesprekken

In 2019 gaan we de spiegelgesprekken continueren. De spiegelgesprekken zijn van toegevoegde waarde voor het krijgen van feedback en het inzetten van verbeteracties. In 2019 vinden er spiegelgesprekken plaats op de locaties ZGR Brugstede, ZGR Swaenewoerd, ZGR Stevenskamp en ZGR Schuilenburg.

NPS score

Doordat een aantal locaties te klein is om het minimum aantal van 30 waarderingen te krijgen op Zorgkaart Nederland, heeft ZGR geen aanbevelingspercentage per locatie. Doelstelling voor 2019 is dat ZGR per locatie een NPS score heeft, ongeacht het aantal waarderingen. Hiervoor wordt onderzocht welk instrument ZGR hierbij kan ondersteunen.

Cliëntwaarderingen

De instrumenten die ZGR inzet om cliëntwaarderingen te meten bieden nog onvoldoende aanknopingspunten om de zorg op cliëntniveau te verbeteren. Dit komt doordat de ingezette instrumenten vooral waarderingen op ZGR niveau oplevert. Daarnaast ligt de frequentie van deze instrumenten op één keer per jaar/twee jaar.

In 2019 wil ZGR starten met het kort en cyclisch cliëntwaarderingen meten. Wenselijk is om dit te doen via ONS.

In 2019 wordt er een korte vragenlijst op cliëntniveau ontwikkeld, waarbij ZGR de uitkomsten gaat gebruiken om individueel en cliënt overstijgend verbeteracties in te zetten.

Samengevat

Aandachtspunten en ontwikkelingen 2019:

- Cliëntwaarderingen ophalen middels een instrument die aansluit bij de visie van ZGR.
- Continueren spiegelgesprekken.
- Ontwikkelen vragenlijst cliëntwaardering binnen ONS.
- Klachtenprocedure herzien.
- NPS score uitvragen.

5. Locatie plannen

5.1 ZGR Angeli Custodes

5.1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De zorgvraag verandert snel en wordt complexer. Het is noodzakelijk om de zorg, welzijn en ondersteuning hierop steeds bij te stellen. Deskundigheidsbevordering blijft belangrijk met daarnaast de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker om bevoegd en bekwaam alle voorkomende handelingen te verrichten. ZGR wil zich positioneren als kennisexpert op het gebied van dementie. Daarnaast staat welzijn voorop! Dit vraagt extra aandacht.

Randvoorwaarden:

- E-learning.
- Klinische lessen.
- "Coaching on the Job" door de verpleegkundigen en aandachtvelders.
- Begeleiding en ondersteuning van VAR en (para)medische dienst zoals SO.
- Aansluiting bij het landelijke deltaplan dementie.

De medewerker welzijn heeft met elke bewoner een gesprek over wensen op het gebied van welzijn / welbevinden. De daaruit voortkomende afspraken en wensen worden beschreven en vastgelegd in het ECD. De medewerker welzijn kan vanuit de wensen en visie welzijn het aanbod beter afstemmen op de wens van de bewoner. De medewerker welzijn heeft extra tijd nodig om de gesprekken te voeren en nieuwe activiteiten te ontplooiën. De activiteiten worden in groepsverband of individueel aangeboden om zo de persoonsgerichte zorg en ondersteuning op maat te bieden. Extra uren voor de medewerker welzijn zijn hierdoor noodzakelijk. Alle medewerkers zijn door het gebruik van het ECD op de hoogte van de wensen op het gebied van welzijn en hebben hiervoor voldoende tijd tijdens hun dienst, om de voortgang rondom de zorg en welzijnsactiviteiten te volgen en bij te stellen.

Geestelijk Beleid en persoonsgerichte zorg:

Doordat mensen steeds langer thuis blijven wonen, worden alleen cliënten met een complexe zorgvraag ingehuisd. In vele gevallen is er sprake van een palliatieve fase in het leven van de bewoner en diens naasten, die de nodige levensvragen met zich mee kunnen brengen.

De geestelijke verzorger kan hierin ondersteunen. De kapel van ZGR Angeli Custodes is een belangrijke plek voor de locatie. Vanaf 2019 zal het beheer van de locatie worden overgenomen van de congregatie zusters van Liefde. De kapel blijft al haar functies behouden. De zondagsdienst en overige diensten voor mensen met dementie, gedachtenisbijeenkomst en kerstbijeenkomsten zijn voor bewoners erg belangrijk. Deze wil ZGR behouden. Extra personeel zal nodig zijn om het beheer over te nemen zodat de kapel haar functie nog meer kan uitbreiden voor alle bewoners vanuit geloof en spiritualiteit.

Randvoorwaarden:

- beheer kapel: twee uur per week;
- extra inzet van pastor: twee uur per week.

5.1.2 Wonen en welzijn

Betrokkenheid en inzet van familie is belangrijk voor het welzijn van bewoners. Vooral familieleden kennen de wensen op het gebied van wonen en welzijn. Een goede samenwerking is noodzakelijk om deze wensen goed in te vullen. De woonzorg coördinator heeft een belangrijke rol in de afstemming en vastlegging van taken en verantwoordelijkheden. Alle medewerkers zijn gastvrij.

Verdere ontwikkeling van tijdelijke verblijfsvormen/respijtzorg in de Wet Langdurige Zorg (WLZ)wordt onderzocht .

Er is aandacht voor inzet voor technologie bij:

- verbetering van zorg en ondersteuning, bv extra tablets voor ECD gebruik;
- activiteiten voor ouderen bv tovertafel, beleef-tv;
- technologie wat arbeidsbesparing oplevert .

Woongroep de Es, Linde en Droste

Op het gebied van wonen is bouwdeel A en B recentelijk gerenoveerd. De 4 PG groepen(incl. de Hofstee) zijn ingericht volgens de BOM-methode. In alle PG-teams is een aandachtsvelder welzijn aanwezig die aandacht heeft voor de inrichting van de buurtkamers en belevingshoeken. Zij stelt deze bij aan de hand van de seizoenen en de behoefte van de cliënten. De richtlijnen van BOM blijven een aandachtspunt. Door de bijeenkomsten in 2018 is er een start gemaakt om naast de zorgbril ook een welzijnsbril op te zetten.

Door de intakegesprekken van de medewerker welzijn is in het dossier zichtbaar welke afspraken er rondom welzijn zijn gemaakt.

Voor de PG-groepen is extra personeel wenselijk gedurende de dag bij eet- en drinkmomenten.

Extra personeel wordt ingezet om zelf te koken in de avonduren, aandacht te besteden aan bewegen en kleinschalige activiteiten, gebruik van moestuin of moestuinbakken en uitstapjes te organiseren.

Randvoorwaarden:

- 4,5 uur per dag aanwezigheid van een helpende, zodat er op elke groep ondersteuning is in de avonduren.(31,5 uur per week);
- 4 uur per week voor intakegesprekken door medewerker welzijn;
- 4 uur per week voor activiteiten;
- 2 uur per week ondersteuning BOM medewerker.

Somatiek en Hofstee:

De werkdruk in de ochtend is hoog. Bewoners moeten hierdoor soms lang wachten en worden belemmerd in hun dagritme. Daarom is een extra route noodzakelijk zodat de dag goed opgestart wordt en er voldoende tijd is om de bewoners de nodige aandacht te geven tijdens de ochtend ADL.

Randvoorwaarden:

- extra ochtend route van 3 uur per dag d.m.v. de inzet van een verzorgende (21uur per week).

Bewoners van de afdeling somatiek verblijven veel in de RIK om elkaar te ontmoeten. Het is wenselijk dat er in de avonduren en de weekenden meer zorg en begeleiding aanwezig is in de RIK. Voorbeelden van activiteiten zijn: samen koken, werken in de moestuin, beweegactiviteiten en wandelen in de tuin. Daarnaast is er meer begeleiding nodig bij grotere activiteiten zoals Stoppelhaene en de Zonneschijn-rit.

Om deze activiteiten te organiseren is het noodzakelijk dat de medewerker welzijn meer tijd krijgt om de activiteiten te organiseren en te begeleiden.

Randvoorwaarden:

- 4 uur per week extra inzet van de medewerker welzijn voor activiteiten;
- Uitbreiding personeel in de RIK door gastvrouw, medewerker welzijn of zorg, 2,5 uur per dag (17 uur per week)

Voor de bewoners van de Hofstee is het wenselijk dat er tijdens de avonduren meer toezicht in de huiskamer is. In de avonduren kunnen er (huiselijke) activiteiten georganiseerd worden.

Randvoorwaarden:

- extra inzet van 3 uur per avond door een helpende/medewerker service (21 uur per week).

Er zijn mogelijkheden voor individuele aandacht voor alle bewoners die dit prettig vinden. Er is tijd voor bewoners die hulp nodig hebben bij het uitoefenen van vrijetijdsbesteding buiten.

Randvoorwaarden:

- 8 uur per week.

Er wordt extra personeel ingezet om de afwezigheid van stagiaires en vrijwilligers op te vangen in de zomerperiode.

Randvoorwaarden:

- in 6 weken: 6 uur per dag. Gemiddeld over het jaar 4 uur per week.

De inzet van BBL leerlingen (in totaal 2,9 fte), geeft ruimte om meer aandacht te geven aan alle cliënten.

Naar verwachting zal in 2019 de renovatie van bouwdeel C starten. Aandachtspunt is het wooncomfort en de veiligheid in de tijdelijke huisvesting gedurende de renovatie.

5.1.3 Veiligheid

Voldoende toezicht in de woongroepen is benoemd in 5.1.2.

Vanwege de verzwaring in de zorg wordt er meer gewerkt met hulpmiddelen om ergonomisch te blijven werken. Er is aandacht voor goed gebruik van de hulpmiddelen vanuit veiligheid voor bewoner en medewerker. Er is 24/7 verpleegkundige beschikbaarheid op de locatie.

De MIC-commissie stuurt op zowel de medicatie- als valincidenten. Door het gebruik van MEDIMO zijn de medicatie incidenten sterk afgenomen. Het project valpreventie zal in 2019 geïmplementeerd worden. De toenemende valincidenten zijn de aanleiding geweest voor dit project. Verder wordt er ingezet op het goed gebruiken van psychotrope medicatie.

Op de locatie is een goed werkende BHV organisatie aanwezig. Er vinden maandelijks kleine oefeningen plaats. Voor telefonie en domotica is een goed werkend wifi-netwerk vereist. Dit blijft een aandachtspunt in bouwdeel C.

5.1.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

De PDCA-cyclus is voldoende zichtbaar op de locatie. Er is een jaarplan dat wordt besproken in de teams. De rollen en verantwoordelijkheden vanuit de aandachtsvelders zijn duidelijk. Het is belangrijk dat medewerkers het belang zien van kwaliteit en de eigen verantwoordelijkheid hierin. Deze bewustwording komt langzaam op gang. De hoge werkdruk en het benutten van kwaliteiten is mede bepalend. De training projectmatig werken heeft in 2018 plaatsgevonden. De kwaliteiten van de wozoco/verpleegkundigen, en aandachtsvelders die deze training hebben gevolgd, kunnen benut worden voor de implementatie van veranderingen binnen de teams.

Om te blijven leren en verbeteren wordt de input vanuit het multidisciplinair overleg (MDO)/ familiegesprekken, spiegelgesprekken, externe- en interne audits, POP (persoonlijk ontwikkelplan) gesprekken, Zorgkaart Nederland, tevredenheidsonderzoeken bij bewoners en medewerkers en interview tijdens teamoverleg benut om te blijven leren en verbeteren. Daarnaast wordt er gebruikgemaakt van de mogelijkheden binnen het Lerend Netwerk om kennis en ervaring te delen.

5.1.5 Personeelssamenstelling

Het Kwaliteitsplan biedt de mogelijkheid om extra personeel in te zetten. Uitgangspunt is het verbeteren van het welbevinden van de cliënten. Daarnaast is een goede samenwerking tussen de verschillende teams noodzakelijk. Deze samenwerking is groeiende en zal in 2019 verder ontwikkeld en verbeterd worden.

Zoals omschreven bij punt 5.1.2 is de inzet en uitbreiding van deskundigheid divers:

Functieomschrijving	Niveau	Uitbreiding in fte per week
Helpende	2	0,80
BOM medewerker	4	0,11
Verzorgende/verpleegkundige 0,64 fte wordt ingezet door BBL leerlingen	3	
Medewerker welzijn	4	0,46
Geestelijk verzorger	-	0,11
Medewerker service/keukenassistent (Hofstee) incl. 2 uur per week beheer kapel	1	0,63
Inzet huidige BBL leerlingen:	2/3	2,90
Invulling functie(gastvrouw/medewerker service/verzorgende of welzijn) nader te bepalen: begeleiden groeps- en individuele activiteiten 8 uur per week en begeleiding in de RIK 17,5 uur per week is 0,7 fte wordt ingezet door BBL leerlingen.	1,2,3 of 4 afhankelijk van begeleidings vraag	0,70

Verdere aandachtspunten voor 2019:

- Doorontwikkelen project “Welzijn Voorop!” in 2019.
- Aandacht voor zelforganisatie en goede positionering van aandachtsvelders.
- Transmuraal werken binnen de locatie en met overige organisatieonderdelen van ZGR.
- Meer gebruikmaken van de mogelijkheden om kennis en ervaring te delen binnen het Lerend Netwerk.

5.2 ZGR Swaenewoerd

5.2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Somatiek

De cliënt die in ZGR Swaenewoerd komt wonen heeft steeds vaker meerdere somatische, aandoeningen. De complexiteit van zorg neemt daarmee toe. Dat vraagt een adequate zorgverlening. Om op een resultaatgerichte en professionele wijze een beeld te vormen van de cliënt en diens sociale netwerk, wensen, behoeften en zorgvraag dient men doelgericht te werk te gaan. Procedures, richtlijnen en voldoende tijd moeten bijdragen aan het doelgericht werken.

Dementie

ZGR is dementiespecialist. De Brein Omgevings Methodiek (BOM), wordt breed geïmplementeerd en alle medewerkers en vrijwilligers worden hierin geschoold. Alle medewerkers gaan in 2019 de BOM-scholing omgevingszorg volgen. Daarnaast heeft elk team een kartrekker, meestal de GVP-er, welke de basisopleiding BOM zal volgen. Tot nu toe is de BOM vooral ingezet op de PG-afdelingen. Echter ook op de somatische afdeling zijn er steeds meer cliënten met dementie en probleemgedrag. Daarnaast is de methode ook toepasbaar op cliënten met somatische klachten.

In ZGR Swaenewoerd zien we een toename van het aantal bewoners met somatische problematiek gecombineerd met geheugenproblematiek. In de praktijk levert dit soms onvoldoende aansluiting op in de benadering en bejegening naar de cliënt met als gevolg ongewenst gedrag of een ongelukkig gevoel bij de cliënt. Daarnaast missen de huidige cliënten begeleiding bij zingevingsvragen en rolverandering. Door het inzetten van een geestelijk verzorger die aandacht besteedt aan deze onderwerpen heeft dit een positief effect op het leven en welbevinden van de cliënt. Verder zal in de team overleggen intervisie worden gehouden ten aanzien van de casuïstiek om te leren van en met elkaar.

Van 10.30 tot 15.30 uur wordt een helpende ingezet die de verzorgende zal ondersteunen. De tijd die hierdoor vrijkomt wordt gebruikt om individuele begeleiding te bieden of een één-op-één gesprek te hebben. Cliënten merken hierdoor dat er individuele aandacht is voor hen.

Doelen en aandachtspunten:

- Verbreding en verdieping in de doelgroep dementie/ somatiek.
- Ontwikkelen van transmuraal werken
- Intervisie van de GVP-er (gespecialiseerd verzorgende).
- BOM scholing team ZGR Swaenewoerd.
- Scholingsuren voor iedere medewerker.
- Aanstellen van een BOM aandachtsvelder.
- Organiseren van intervisies van de BOM aandachtsvelders ZGR en het Lerend Netwerk.
- Inzet pastoraal medewerker voor één uur per week.

5.2.2 Wonen en welzijn

Uit onderzoek blijkt dat een aantal cliënten “te weinig” verbinding heeft met de buurt waarin ze wonen. Daarbij valt te denken aan buurtcentrum DeBuut, de bewoners rondom ZGR Swaenewoerd en het dorp zelf. In 2019 wordt onderzoek gedaan en mogelijke scenario's uitgewerkt die deze verbinding moeten optimaliseren. Dit kan zowel collectief als individueel zijn.

Welzijn

De implementatie van het nieuwe ontwikkelde welzijnsbeleid wordt middels het inspiratieprogramma Welzijn Voorop! in 2019 doorontwikkeld. Doel is om medewerkers te leren denken en werken vanuit een welzijnsgerichte benadering.

Doelen en aandachtspunten:

- Ontlasten van de mantelzorgers en het aanbieden van structuur en een zinvolle dag door het uitbreiden van de dagbesteding somatiek. Het langer thuis blijven wonen wordt daarmee zo lang mogelijk behouden.
- Welzijnsbeleid is laagdrempelig waarbij de huidige vrijwilligers in een vroeg stadium ondersteuning kunnen krijgen.
- Doorontwikkelen van het welzijnsbeleid in een “plezierige dag” en dagprogramma vanuit de speerpunten vitaliteit, voeding, bewegen, zingeving en spiritualiteit. De activiteiten sluiten aan bij de behoefte van de cliënt.
- Naast het ontmoeten van de cliënten en de verbinding en verbondenheid met elkaar is er voldoende ruimte voor individuele aandacht en activiteiten.
- Ondersteuning bij de logistieke processen zorgen voor extra tijd en rust bij de zorgmedewerkers waardoor persoonlijke aandacht en activiteiten kunnen worden uitgevoerd (voorbeeld wozoco die gaat fietsen met de cliënt).
- Familieparticipatie evalueren en bijstellen.

Vrijwilligers: in ZGR Swaenewoerd loopt het aantal vrijwilligers terug. Dit heeft onder andere te maken met minder aanmeldingen en het stoppen van de oudere vrijwilligers. In 2019 vindt oriëntatie plaats om een nieuwe lichterij vrijwilligers aan ZGR Swaenewoerd te verbinden ter ondersteuning van het welzijnsprogramma en de individuele aandacht voor de cliënt.

Langer thuis blijven wonen:

Scheiden wonen en zorg wordt verder doorontwikkeld waardoor VPT binnen ZGR Swaenewoerd en in de wijk toeneemt. Het werken met een transmuraal werken is een voorwaarde om dit te realiseren. Familieparticipatie speelt hierin een belangrijke rol alsmede het sociale netwerk van de cliënt en zijn omgeving. Faciliteren van de huisarts en andere (para)medici in de verzorging van huisartsenzorg bij ouderen. Doorontwikkelen van het Volledig Pakket Thuis in de wijk (VPT).

5.2.3 Veiligheid

Op dit moment zijn een aantal randvoorwaarden zoals een goede wifi dekking en werken vanuit de bron onvoldoende gewaarborgd. Nu lezen nog veel medewerkers thuis (onvoldoende tijd hiervoor) het ECD of rapporteren in één keer achteraf aan het einde van de dag.

Dit kan meer bij de cliënt plaatsvinden indien daarbij de mogelijkheden binnen het ECD op een optimale manier gebruikt worden (agenda, signaleringen en acties) en nieuwe formulieren, zoals het cliëntbesprekingsformulier en levensverhaalformulier aan het systeem worden toegevoegd. Op die manier ontstaat er een goede weergave van de cliënt binnen het ECD. Al deze acties resulteren uiteindelijk in meer tijd en aandacht voor de cliënt.

Doelen en aandachtspunten:

- 100% Wifi dekking in en rondom de appartementen.
- Bedrijfsvoering en werkprocessen aanpassen aan het digitaal werken, lezen en rapporteren bij de cliënt.
- Optimaliseren van de inhoud van het ECD, levensverhaal inzichtelijker maken, MDO, zorgleveringsovereenkomsten digitaliseren in het ECD.
- Medewerkers (her)nieuwd leren werken met het ECD, oude werkwijze van overdracht, thuis lezen, aan het eind van de dienst rapporteren veranderen.
- Positioneren van de key-user op de locatie.
- Optimaliseren van ONS platform.
- Input en verbinding vanuit het Lerend Netwerk.

Domotica ZGR Swaenewoerd:

Telefonie en alarmering is gewaarborgd door een 100% wifidekking.

24 Uurs aanwezigheid verpleegkundigen

De expertise van de 24/7 verpleegkundigen is essentieel in de complexer wordende kwaliteit en continuïteit van zorg voor de cliënten. Er is 1 verpleegkundige werkzaam in ZGR Swaenewoerd. In 2019 wordt de fte uitgebreid omdat de scope nu te groot is. Doel is het aanstellen van een verpleegkundige, deze continu door de week in te zetten voor het coachen on the job, voorzitten van het MDO, om zo vanuit de helicopterview de kwaliteit en bejegening optimaliseren. Dit levert kwaliteit van zorg en diensten op die toegespitst zijn op de cliënt.

Doelen en aandachtspunten:

Formatie optimaliseren door het aannemen en opleiden van verpleegkundigen.
Verpleegkundigen binden en boeien door specialisaties.
Gebruikmaken van het Lerend Netwerk en intervisie.

5.2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren in de vorm van “lessons learned” door spiegelgesprekken, interne audits, POP gesprekken en intervisies zorgen voor een optimale inzet van de professionals. Doorontwikkeling vergroot de professionaliteit, inzet en motivatie van de medewerkers. ZGR Swaenewoerd heeft de slogan “één team één taak”. Dit komt de kwaliteit, zorg en aandacht aan de cliënt ten goede.

Doelen en aandachtspunten:

- (bij) scholing in complexe ziektebeelden.
- E-learning.
- POP gesprekken.
- Spiegelgesprekken.
- Interne audits.
- Klinische lessen en vaardigheidslessen.
- Bezoeken van locaties uit het Lerend Netwerk.
- Bezoeken van externe locaties.
- Positioneren van de aandachtsvelders.
- Optimaliseren van het multidisciplinaire team.

5.2.5 Personeelssamenstelling

Binnen ZGR Swaenewoerd onderzoeken we in samenspraak met de cliënten, medewerkers, cliëntenraad en vrijwilligers op welke wijze de extra inzet leidt tot meetbare, tastbare en voelbare aandacht.

ZGR Swaenewoerd wil de extra uren 0.833 fte inzetten voor o.a. de inzet van een helpende vanaf 10.30 tot 15.30 uur zodat er meer tijd en aandacht is voor persoonlijke begeleiding, activiteiten en zingeving van de individuele cliënt. In samenspraak met de bewoners, familie, vrijwilligers en cliëntenraad zijn onderstaande punten uit de analyse gekomen:

- **Jobcarving** doel is om werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten tijdens de zorg- en dienstverlening met werkzaamheden als, halen en brengen van cliënten naar de activiteiten zoals koffiedrinken, maaltijden, zinvolle dagactiviteiten. De tijd en werkdruk wordt zo bij de zorgmedewerkers weggehaald, waardoor er meer tijd en aandacht voor de cliënten is.
- **“Medewerkers in hun kracht”** om medewerkers te binden en boeien is onderzoek naar hun werkelijke passie essentieel.
- **Combineren van functies** Bv. een facilitair medewerker die gastvrouw is bij de maaltijden. Een Helpende die ondersteunt bij activiteiten. Door het combineren van functies ziet de cliënt minder gezichten en is het contact met de cliënt langer en intensiever. De cliënt ervaart meer vertrouwen en veiligheid. Daardoor kan de benadering, zorg en dienstverlening optimaal worden afgestemd op de cliënt.

Functieomschrijving	Niveau	Uitbreiding in fte per week
Helpende	2	0,883
Aandachtsvelders, BOM, GVP, Welzijn	3	0,22
Geestelijke verzorger		0,014
BBL VPK	4	0.788
Totaal		1,91 FTE

5.3 ZGR Brugstede

5.3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het ECD kan nog meer 'bij' de cliënt gebruikt worden.

Om met het ECD te kunnen werken, zijn een aantal randvoorwaarden noodzakelijk. Op dit moment zijn een aantal randvoorwaarden zoals een goede wifidekking en voldoende iPads niet aanwezig. Naast deze randvoorwaarden, zal er een omslag in het werken met het ECD bij medewerkers moeten plaatsvinden. De huidige situatie laat zien dat medewerkers vanuit huis het ECD lezen én achteraf aan het einde van de dienst in één keer rapporteren in het ECD.

In 2019 zal het cliëntbesprekingsformulier en levensverhaalformulier aan het ECD worden toegevoegd. Op die manier ontstaat er een goede weergave van de cliënt binnen het ECD. Daarnaast zal er in 2019 opnieuw aandacht worden besteed aan de manier van werken met het ECD. Hierin staat centraal dat het ECD bij de cliënt wordt gelezen en samen met de cliënt wordt ingevuld. Al deze acties resulteren uiteindelijk in meer tijd en aandacht voor de cliënt.

Benodigheden:

- iPads (5 stuks).
- Wifidekking door heel ZGR Brugstede.
- Projectleider 'anders en optimaal' werken met het ECD/ coaching on the job.
- Tijd voor medewerkers om de nieuwe manier van werken 'eigen' te maken. Hier rekening mee houdend in de planning.
- ZGR breed meedoen met de uitrol van het formulier cliëntbespreking/MDO en levensverhaalformulier.

BOM door de hele locatie.

ZGR is de dementiespecialist. De Brein Omgevings Methodiek (BOM), wordt breed geïmplementeerd en alle medewerkers en vrijwilligers worden hierin geschoold. Met de BOM-implementatie zullen alle medewerkers de BOM-scholing omgevingszorg volgen. Daarnaast heeft elk team een kartrekker, meestal de gvp-er, welke de basisopleiding BOM zal volgen.

Tot nu toe is de BOM vooral ingezet op de PG-afdelingen. Echter ook op de somatische afdeling zijn er steeds meer cliënten met dementie en probleemgedrag. Ook voor mensen die geen dementie hebben zijn de uitgangspunten van de BOM goed toepasbaar. Voor de afdeling somatiek is vooral in de avond behoefte aan het 'huiskamergevoel'. Het plan is om de cliënten te betrekken bij het inrichten van deze huiskamer, zodat ook in de avonden cliënten van somatiek een fijne plek hebben.

In 2018 was al gestart om dit voor de broodmaaltijden te doen, maar deze invulling van de dag zal dus verder worden doorgetrokken. Er zal een extra medewerker worden ingezet van 16.30 tot 21.30 uur. De helpende, welke hier eerder voor werd ingezet zal dan de medewerker van somatiek ondersteunen. De tijd die hiervoor vrijkomt, wordt gebruikt om individuele begeleiding te bieden of een één-op-één gesprek te hebben.

Cliënten merken hierdoor dat er individuele aandacht is voor hen, dat de momenten van gezamenlijk koffiedrinken en brood eten gezellig zijn en dat dit voldoet aan de behoefte.

Benodigdheden:

- Scholing voor iedere medewerker en vrijwilliger wordt vanuit extra middelen 'Waardigheid en trots' betaald.
- Extra inzet van 16.30-21.30 uur van één medewerker/dag.
- Projectbegeleiding voor het inrichten van de huiskamer/meenemen van de bewoners hierin.

5.3.2 Wonen en welzijn

Start kookproject voor bewoners

Eigen regie en cliënt centraal zijn belangrijke uitgangspunten binnen het welzijnsbeleid. Bewoners vinden het vaak prettig om zich nuttig te maken en te voelen. We willen hierop inspelen door te starten met een kookproject voor de cliënten van somatiek. De kok zal dit begeleiden en zal hiervoor extra tijd krijgen. Bewoners worden ingezet om te komen tot een menukeuze en er zal gebruik worden gemaakt van streekproducten.

Benodigdheden:

- 3 uren kok/ week

Opgeruimde en nette woonomgeving

Door de inzet van extra medewerkers niveau 1 en 2 ontstaan er veel extra uren welke gericht worden ingezet t.b.v. de cliënt. N.a.v. een gesprek wat heeft plaatsgevonden met cliënten, werd ook aangegeven dat men graag in een net en schoon gebouw woont en dat hier een daar nog wel wat aandachtspunten zijn. Daarom wordt een plan gemaakt, waarbij medewerkers op niveau 1 en 2 ieder hun eigen verantwoordelijkheid hebben voor een bepaalde ruimte en deze zodoende netjes en schoon houdt.

Structurele inzet muziektherapeut en contactclown

Vanuit de extra middelen 'Waardigheid en trots' worden de muziektherapeut en contactclown structureel ingezet. Op die manier kunnen cliënten een band opbouwen met de betreffende therapeut en clown. Structurele inzet leidt daarnaast tot herkenning, hetgeen weer resulteert in een ontspannen en actieve bijdrage van de cliënt.

Gebruik van technologische middelen, duofiets en rolstoelfiets

Binnen ZGR Brugstede hebben we een aantal technologische middelen zoals de tovertafel en braintrainer. Deze worden niet optimaal gebruikt en ook de frequentie van de inzet kan verhoogd worden. De middelen hebben uitgebreide mogelijkheden en het is duidelijk waarvoor ze ingezet kunnen worden. Medewerkers zijn hier niet altijd voldoende bekwaam in. Medewerkers zullen daarom uitleg krijgen. Door de structurele inzet van extra personeel, en van stagiaires en vrijwilligers zullen de middelen in 2019 ook daadwerkelijk worden ingezet.

Ditzelfde geldt voor de duofiets en de rolstoelfiets, welke ZGR Brugstede in 2018 geschonken heeft gekregen. In 2018 zien we al een toename van het gebruik, vooral door de medewerkers die 's ochtends de huiskamerbegeleiding van somatiek doen. Zij pakken regelmatig één van de twee fietsen. Dit zal in 2019 niet meer medewerker afhankelijk zijn. Bewoners komen zo meer buiten en genieten van alles om hen heen.

5.3.3 Veiligheid

Implementatie Medimo

Doordat er nog geen goede wifidekking was op ZGR Brugstede is Medimo in 2018 nog niet geïmplementeerd. Deze implementatie sluit aan op paragraaf 3.1.1. waarbij volledige wifi dekking en voldoende iPads worden gevraagd.

In andere organisaties is gebleken dat door implementatie van Medimo de medicatiefouten afnemen. Door het digitaal aftekenen is het aantal menselijke vergissingen verminderd. Doelstelling voor aankomend jaar is om het aantal medicatiefouten met 50 procent te verminderen.

Een fijne, veilige en rustige avond, ook op de pg

Tijdens de avonden zijn een beperkt aantal medewerkers aanwezig. Door het inzetten van stagiaires en aanwezige familieleden is de toezicht en huiskamerbegeleiding enigszins geregeld, maar tevens heel kwetsbaar.

Door de aanwezigheid van vaste medewerkers kan ook in de avond worden ingezet op meer aandacht voor welzijn en begeleiding van de bewoners. Hierdoor is de toezicht in de avonden geborgd. De extra inzet wordt tevens gebruikt voor het veilig en verantwoord voorbereiden van de maaltijd en nuttiging hiervan.

De bewoners ervaren door deze extra inzet een rustige avond en zullen hierdoor de nacht rustig ingaan.

Benodigheden:

- Extra inzet van medewerker facilitaire services met de juiste competenties van 16.30-21.30 uur.

VPT in de wijk wordt met transmuraal werken verder uitgebouwd

In 2018 is in samenwerking met MIEN een start gemaakt met transmuraal werken. Het transmuraal werken biedt een goede oplossing voor VPT in de wijk. Een belemmerende factor is het toepassen van domotica systemen. Er zijn goede systemen, maar de toepassing in combinatie met het gebruikte personenalarmeringssysteem valt in de praktijk vaak tegen. Vanuit de aanvraag voor het ontwikkelbudget kan de ontwikkeling hiervan gevolgd worden. De visie op domotica wordt binnen ZGR ontwikkeld en door de ervaring die de medewerkers van ZGR Brugstede hebben, kunnen ze hier een actieve bijdrage in hebben. Daarnaast zal ook in 2019 het transmuraal werken regelmatig worden geëvalueerd en worden bijgesteld. Belangrijk is dat er efficiënt gewerkt wordt binnen de grenzen van Lemelerveld en dat de cliënt, naar wensvraag, zorg en dagbesteding aangeboden krijgt en hierbij zoveel mogelijk dezelfde medewerkers ziet.

5.3.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Ziektebeeldenkennis optimaal

Doordat de locatie klein is en we van alles tegenkomen qua ziektebeelden, vinden we dat we hier nog meer kennis voor moeten ontwikkelen. Dit kan door e-learning, klinische lessen, maar ook door het bezoeken van bepaalde afdelingen binnen het Lerend Netwerk, waarbij meer clustering is van bepaalde categorieën cliënten. Te denken valt aan niet aangeboren hersenletsel, psychiatrie, Parkinson, enz. Ook kan expertise vanuit een andere organisatie in worden gezet voor een scholing. Resultaat zal zijn, dat de medewerkers goede kennis bevatten over de aanwezige ziektebeelden, zodat de cliënt goede zorg op maat ontvangt.

Aandachtsvelder kwaliteit ontwikkelen op de locatie

Kwaliteit van zorg is een groot goed en gaat ook goed. Zie alle aandachtspunten en ontwikkelingen 2019 ZGR breed. Echter is dit nu wel wat versnipperd op de locatie. In 2019 wordt onderzocht of dit onder één persoon kan vallen, een verpleegkundige niveau 4 of 5. Zo heeft kwaliteit van zorg niet versnipperd de aandacht en is dit gedurende het hele jaar geborgd en vastgelegd.

5.3.5 Personeelssamenstelling

De gewenste uitbreiding van personeel is in bovenstaande hoofdstukken uitgelegd. In onderstaande tabel is de samenvatting hiervan te vinden in fte per week. De medewerkers niveau 1 en 2 dragen daarnaast bij aan het netjes en schoon houden van de locatie.

Functieomschrijving	Niveau	Uitbreiding in FTE per week
Medewerker facilitaire services	1	1,0
Helpende	2	1,0
Kok	4	0,08
Verzorgende	3	0,11
Medewerker welzijn	4	0,11
Verpleegkundige	4	0,11
BBL leerlingen	3	Wat overblijft
Totaal		3,41 fte

5.4 ZGR Schuilenburg

Algemeen

In 2018 is onderzocht wat een passende manier zou zijn om ook Schuilenburg extern te auditen. Wens is om in 2019 een Prezo Care audit uit te voeren voor heel Schuilenburg. Deze methodiek van auditen door Stichting Perspekt bevindt zich nu nog in een pilotfase en sluit mooi aan bij de diverse doelgroepen binnen Schuilenburg. Schuilenburg is aangemeld om zo mogelijk mee te draaien in deze fase.

5.4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Uit de interne ECD-audits komt naar voren dat er nog punten op de i gezet kunnen worden. Voor 2019 is Welzijn een onderwerp dat ook structureel in het ECD aandacht verdient. Er is van iedere bewoner bekend hoe zingeving en een zinvolle dagbesteding eruitziet. Dit is opgenomen in het ECD.

Er zijn in 2018 wisselingen geweest in persoonlijk begeleider/wozoco-schap. In 2019 worden twee verpleegkundige wozoco's verder ingewerkt in deze rol.

5.4.2 Wonen en welzijn

Het aantal dementiegevallen in Salland neemt de komende jaren met 30% toe. Binnen ZGR zien we een toename van het aantal bewoners met geheugenproblematiek in combinatie met somatische problematiek. ZGR wil zich positioneren als kennisexpert op het gebied van dementie (netwerkpartner) en aansluiten bij het landelijke Deltaplan Dementie.

De Brein Omgevings Methodiek (BOM), wordt binnen Schuilenburg breed geïmplementeerd en alle medewerkers en vrijwilligers worden hierin geschoold. Met de BOM-implementatie zullen alle medewerkers de BOM-scholing omgevingszorg volgen. Daarnaast heeft elk team een kartrekker, meestal de GVP-er, welke de basisopleiding BOM zal volgen. In Schuilenburg gaat het om 5 medewerkers die hierin worden opgeleid.

Op de begane grond wordt nog meer een omgeving gecreëerd waarin bewoners ruimte ervaren om rond te lopen en daar te zijn waar zij graag willen zijn (appartement, tuin, ontmoetingsruimte of patio). In 2018 is met ondersteuning/advies van de BOM-coach een plan gemaakt voor de herinrichting van de patio. Dit plan wordt in 2019 verder geïmplementeerd door ook activiteiten op verschillende plekken aan te bieden. Belangrijk is dat er ook tijd wordt gemaakt voor het uitzetten van kleinschalige activiteiten die passen bij de aanwezige bewoners. Hiervoor wordt voor de GVP-er één uur per week vrijgemaakt zodat activiteiten voorbereid kunnen worden en collega's gecoacht.

Voor bewoners van de tweede en derde verdieping zijn er ook verschillende mogelijkheden om te ontmoeten en deel te nemen aan activiteiten. Deze bevinden zich op de derde verdieping en in de Noaber. Van belang is dat er op deze plekken structureel vrijwilligers en/of medewerkers aanwezig zijn die ontmoetingen en activiteiten ondersteunen.

Binnen Schuilenburg hebben we een aantal technologische middelen zoals het fiets-labyrinth, de tovertafel en *braintrainer*. In 2018 zijn medewerkers en familieleden getraind om deze middelen ook optimaal in te zetten. 2019 worden deze middelen benut in aansluiting met bewonerswensen.

Ook wordt nog meer ingezet op kleinschalige, persoonsgerichte activiteiten met bewegen, muziek en creativiteit (o.a. meer bijdragen van gitarist Coen Mijnen, bewegen op muziek, een contactclown en inzet van een muziektherapeute).

Tenslotte wordt er extra personeel (een helpende op de begane grond i.s.m. het team AB van de Parabool (2 x 16 uur) ingezet zodat er ruimte ontstaat om nog meer individuele activiteiten met bewoners te ondernemen (een wandeling, een rondje fietsen, samen in de tuin bezig zijn etc.) en extra personeel/vrijwilligers/familie bij grote activiteiten zodat bewoners opgehaald en gebracht kunnen worden.

5.4.3 Veiligheid

In 2018 is er een project 'Toekomstbestendige ICT en domotica' uitgevoerd. Het advies is om één netwerk voor Schuilenburg toegankelijk te maken. Ook zijn er adviezen gegeven over een betrouwbare leverancier die de randvoorwaarden kan leveren voor een veilig gebruik en toekomstbestendigheid van ICT en domotica. Dit wordt in 2019 verder geïmplementeerd.

Van iedere bewoner is bekend wat nodig is voor individueel toezicht. Dit is opgenomen in het ECD.

In 2018 is Medimo (digitaal voorschrijfsysteem) geïntroduceerd. Daarmee zijn de medicatiefouten afgenomen en is het werken gebruiksvriendelijker en efficiënter geworden.

5.4.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Bewoner/familiegesprekken

Binnen Schuilenburg voeren we één keer per jaar een evaluerend gesprek met de bewoner en/of zijn/haar familie over hun ervaringen met wonen, begeleiden, welzijn en samenwerken. Dit gesprek wordt gevoerd door de persoonlijk begeleider. Dit zijn inmiddels zeer waardevolle gesprekken gebleken. In deze gesprekken worden bewoners en familieleden uitgenodigd om hun bevindingen te delen via Zorgkaart Nederland.

Ook wordt deelgenomen aan het ZGR- en Paraboolbrede cliëntwaarderingsonderzoek.

Teamreflectie

Met behulp van het teamreflectiespel (ontwikkeld door de Parabool) wordt één keer per jaar de samenwerking in het team, het cliëntproces, de veiligheid en de relatie bewoner, netwerk en medewerker geëvalueerd.

Persoonlijke ontwikkeling

Één keer in de twee jaar is er met iedere medewerker een Persoonlijk Ontwikkelingsgesprek (POP-gesprek), waarin het functioneren in het team en de persoonlijke ontwikkeling wordt besproken met de coachend manager. Dit wordt gedaan aan de hand van 360 graden feedback van collega teamleden en bewoners.

Interne audits

Zoals eerder genoemd worden er structureel interne audits uitgevoerd. Ook deze leiden tot continu leren en verbeteren.

Rol-overleggen

In Schuilenburg wordt gewerkt met zelforganiserende teams. Door ook van elkaar te leren komen medewerkers in hun rollen (voorzitter, planner, cliënt en kwaliteit, beheerder, netwerker en mentor) ook structureel bijeen. Dit om ervaringen uit te wisselen, casuïstiek te bespreken en met elkaar werkwijzen af te stemmen.

E-learning

Om medewerkers de mogelijkheid te geven om op eigen thema's te blijven ontwikkelen, kunnen zij gebruikmaken van een uitgebreid e-learning programma. Afhankelijk van hun functie moeten zij jaarlijks een minimum aantal e-learnings doen. Daarnaast zijn er altijd mogelijkheden om ook op andere manieren (bij) te scholen en te ontwikkelen.

Lerende netwerken en kijken bij de burens

Om te leren van ervaringen van anderen, niet alleen het wiel uit te vinden en inspiratie op te doen worden medewerkers ook van harte uitgenodigd om bij andere organisaties te gaan kijken en te sparren met collega's.

Opleiden van twee BBL-ers

Binnen Schuilenburg zijn per 1 september 2018 twee BBL-ers gestart. Hen wordt een mooie leeromgeving geboden waarin zij professioneel begeleid worden en ervaringen mogen opdoen.

5.4.5 Personeelssamenstelling

1. De aandacht voor zingeving en zinvolle dagactiviteiten wordt structureel ingebouwd in de teams. In ieder team wordt een aandachtsvelder Welzijn benoemd (rol voor GVP-ers). Zij krijgen voor de uitvoering van deze rol structureel een uur per week per team (meegenomen in de begroting). Het welzijnsbeleid is hierin leidend.
2. Er is meer ondersteuning tijdens intensieve zorgmomenten PG-begane grond in combinatie met het team van de Parabool-begane grond. Hiervoor worden twee extra helpenden ingezet (2 x 16 uur, één vanuit de PB en één vanuit ZGR).
3. Twee BBL-ers krijgen de mogelijkheid om in de praktijk te leren en ervaringen op te doen. Eén in team AB en één in team A.
4. Team A wordt gesplitst in een team voor de tweede en een team voor de derde verdieping waardoor de teams kleiner zijn en er meer focus kan zijn op de specifieke aandacht voor de bewoners van de betreffende verdieping.
Dit wordt mogelijk door inzet van een extra helpende voor het team van de derde verdieping. Zo kunnen beide teams tijdens de intensieve zorgmomenten met twee medewerkers starten.
5. Er wordt invulling gegeven aan dagbesteding en ontmoeten op de derde verdieping en in de Noaber zodat er keuzemogelijkheden zijn voor bewoners. Daarbij komt er ook ruimte voor dagbesteding voor mensen uit de wijk. In deze ruimten zijn structureel medewerkers/vrijwilligers/familieleden aanwezig.
6. Vergroten van het lerend vermogen door meer te kijken bij de burens (gebruikmaken van de ervaringen en voorbeelden van andere locaties en organisaties).
Er wordt tijd gemaakt voor werkbezoeken en het delen van ervaringen met collega's.
In de begroting wordt rekening gehouden met extra inzet hiervoor.

7. Het blijkt niet gemakkelijk om 24/7 verpleegkundige aanwezigheid te realiseren in Schuilenburg. In 2018 zijn er twee jonge verpleegkundigen aangenomen. Ook wordt er een verpleegkundige opgeleid (zij rond in 2019 haar opleiding af). We blijven erop inzetten dat we verpleegkundigen aan ons binden.

Samenvattend extra inzet:

Functieomschrijving	Niveau	Uitbreiding in fte per week
Helpende	2	0,88 (0,44 per team)
Aandachtvelder Welzijn per team (GVP-er)	3	0,05 (0,025 per team)
Verpleegkundige team A	4	0,33
2 BBL-ers	3	1,33
Structurele inzet van muziektherapeut, gitarist, bewegingstherapeut en contactclown (á € 50,00 per uur)		0,05 (2 uur per week)
Totaal		2,64 fte

5.5 ZGR Stevenskamp

5.5.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Doorontwikkeling kennis en kunde Somatiek

De cliënt die op ZGR Stevenskamp komt wonen heeft vaak meerdere somatische, complexe aandoeningen. Dat vraagt een adequate zorgverlening. Naast de toename van de complexiteit is de periode die cliënten verblijven in ZGR Stevenskamp korter en daarmee intensiever. Om op een goede resultaatgerichte, professionele wijze een beeld te vormen van de cliënt en diens sociale netwerk, wensen, behoeften en zorgvraag dient men doelgericht te werk te gaan. Procedures, richtlijnen en voldoende tijd moeten bijdragen aan het doelgericht werken.

Doorontwikkeling kennis en kunde Dementie

ZGR is dementiespecialist. De Brein Omgevings Methodiek (BOM), wordt breed geïmplementeerd en alle medewerkers en vrijwilligers worden hierin geschoold. Met de BOM-implementatie zullen alle medewerkers de BOM-scholing omgevingszorg volgen. Daarnaast heeft elk team een kartrekker, meestal de GVP-er, welke de basisopleiding BOM zal volgen. Tot nu toe is de BOM vooral ingezet op de PG-afdelingen. Echter ook op de somatische afdeling zijn er steeds meer cliënten met dementie en probleemgedrag. Ook voor mensen die geen dementie hebben zijn de uitgangspunten van de BOM goed toepasbaar. In ZGR Stevenskamp zien we een toename van het aantal bewoners met somatische problematiek gecombineerd met geheugenproblematiek. In de praktijk levert dit soms onvoldoende aansluiting op in de benadering en bejegening naar de cliënt met als gevolg ongewenst gedrag en/of een ongelukkig gevoel bij de cliënt. Daarnaast missen de huidige cliënten begeleiding bij zingevingsvragen en rolverandering. Door het inzetten van een geestelijk verzorger die aandacht besteedt aan deze onderwerpen wordt op een positieve manier aandacht aan het leven en welbevinden van de cliënt gegeven. Verder zal in de team overleggen intervisie worden gehouden ten aanzien van de casuïstiek om te leren van en met elkaar.

Er zal een extra medewerker worden ingezet tussen 10.00 en 15.30 uur en in de avond tussen 17.00 en 22.00 uur. De helpende of facilitair medewerker die hiervoor wordt ingezet zal de verzorgende ondersteunen. De tijd die hierdoor vrijkomt, wordt gebruikt om individuele begeleiding te bieden of een één-op-één gesprek te hebben. Cliënten merken hierdoor dat er individuele aandacht en activiteiten met hen worden gehouden.

Doelen en aandachtspunten:

- Verbreding en verdieping in de doelgroep dementie/ somatiek.
- Scenario's uitwerken m.b.t. herontwikkeling van ZGR Stevenskamp.
- Cliënten betrekken bij de herontwikkeling ZGR Stevenskamp, inrichting gangen, centrale ruimten, appartementen.
- Ontwikkelen van transmuraal werken
- Intervisie van de GVP-er (gespecialiseerd verzorgende).
- BOM scholing teams ZGR Stevenskamp.
- Scholingsuren voor iedere medewerker.
- Aanstellen van een BOM aandachtsvelder.
- Organiseren van intervisies van de BOM aandachtsvelders ZGR en het Lerend Netwerk.
- Begroten van een geestelijk verzorger voor persoonlijke aandacht omtrent thema's zoals zingeving, rolverandering, regieverlies.

5.5.2 Wonen en welzijn

De implementatie van het nieuw ontwikkelde welzijnsbeleid wat in 2018 is ingezet middels het inspiratieprogramma "Welzijn Voorop!" wordt in 2019 doorontwikkeld. Doel is om de medewerkers te leren denken en werken vanuit een welzijnsgerichte benadering. Dit heeft een positief effect op het welbevinden voor de cliënt. Het leven in eigen regie wordt zoveel mogelijk vergroot en ondersteund. Daarbij is er meer ruimte en tijd voor individuele aandacht waarin cliënten zich waardig en nuttig voelen. De laatste levensfase krijgt een positieve invulling omdat er aandacht is en een luisterend oor.

Doelen en aandachtspunten:

- Ontlasten van de mantelzorgers en het aanbieden van structuur en een zinvolle dag door het uitbreiden van de dagbesteding somatiek. De doelgroep VPT wordt geïntegreerd in de bestaande dagbestedingsgroepen somatiek. De verwachting is dat dit in 2019 zal toenemen van 3 dagen naar meerdere dagen. Het langer thuis blijven wonen wordt daarmee zo lang mogelijk behouden.
- Welzijnsbeleid is laagdrempelig waarbij de huidige vrijwilligers in een vroeg stadium ondersteuning kunnen krijgen.
- Doorontwikkelen van het welzijnsbeleid in een "plezierige dag" en dagprogramma vanuit de speerpunten vitaliteit, voeding, bewegen, zingeving en spiritualiteit. De activiteiten sluiten aan bij de behoefte van de cliënt.
- Naast het ontmoeten van de cliënten en de verbinding en verbondenheid met elkaar is er voldoende ruimte voor individuele aandacht en activiteiten.
- Ondersteuning bij de logistieke processen zorgen voor extra tijd en rust bij de zorgmedewerkers waardoor persoonlijke aandacht en activiteiten kunnen worden uitgevoerd (voorbeeld wozoco die gaat fietsen met de cliënt).
- Familieparticipatie evalueren en bijstellen.

Langer thuis blijven wonen:

Scheiden wonen en zorg wordt verder doorontwikkeld waardoor VPT binnen ZGR Stevenskamp en in de wijk toeneemt. Het transmuraal werken is een voorwaarde om dit te realiseren. Familieparticipatie speelt hierin een belangrijke rol alsmede het sociale netwerk van de cliënt en zijn omgeving.

Verdere ontwikkeling van tijdelijke verblijfsvormen/respijtzorg in de WLZ. Faciliteren van de huisartsen en andere (para)medici bij de verzorging van huisartsenzorg bij ouderen. ZGR werkt op Stevenskamp met de huisarts als hoofdbehandelaar voor bewoners met een ZZP inclusief behandeling.

5.5.3 Veiligheid

Binnen ZGR Stevenskamp werden in 2018 te veel MIC meldingen op medicatiefouten gemaakt. Er heeft in 2018 een procesoptimalisatie plaatsgevonden door het aanstellen van een MIC aandachtsvelder en een plan van aanpak. In 2019 wordt **Medimo** geïmplementeerd. Het digitaal aftekensysteem voor medicatie is nog niet geïmplementeerd binnen ZGR Stevenskamp. Reden is dat de wifi onvoldoende dekkend is. Door het implementeren van Medimo zal het aantal medicatiefouten afnemen en het proces verder worden geoptimaliseerd. Dit levert direct een positieve bijdrage aan de veiligheid en het welbevinden van de cliënten en zorgt voor een wakkere professional.

Doelen en aandachtspunten:

- 100% wifi in alle ruimten van ZGR Stevenskamp.
- Implementatie van Medimo.
- Instructiesessie medewerkers zorg.
- Aandachtsvelder Medimo aanstellen.
- Aandachtsvelder MIC aanstellen.
- Afname aantal medicatie incidenten.

ECD Op dit moment zijn een aantal randvoorwaarden zoals een goede wifidekking en werken vanuit de bron onvoldoende gewaarborgd. Nu lezen nog veel medewerkers thuis (onvoldoende tijd hiervoor) het ECD of rapporteren in één keer achteraf aan het einde van de dag. Dit kan meer bij de cliënt plaatsvinden indien daarbij de mogelijkheden binnen het ECD op een optimale manier gebruikt worden (agenda, signaleringen en acties) en nieuwe formulieren, zoals het cliëntbesprekingsformulier en levensverhaalformulier aan het systeem worden toegevoegd. Op die manier ontstaat er een goede weergave van de cliënt binnen het ECD. Al deze acties resulteren uiteindelijk in meer tijd en aandacht voor de cliënt.

Doelen en aandachtspunten:

- 100% wifi dekking in ZGR Stevenskamp en de appartementen.
- Bedrijfsvoering en werkprocessen aanpassen aan het digitaal werken, lezen en rapporteren bij de cliënt.
- Optimaliseren van de inhoud van het ECD, levensverhaal inzichtelijker maken, MDO, zorgleveringsovereenkomsten digitaliseren in het ECD.
- Medewerkers (her)nieuwd leren werken met het ECD, oude werkwijze van overdracht, thuis lezen, aan het eind van de dienst rapporteren veranderen.
- Positioneren van de key-user op de locatie.
- Optimaliseren van ONS platform.
- Input en verbinding vanuit het Lerend Netwerk.

24 uren aanwezigheid verpleegkundigen

ZGR Stevenskamp kan de 24 uren aanwezigheid niet 100% waarborgen. Door vertrek en ziekte van een aantal verpleegkundigen en het niet opvullen van de vacature voor verpleegkundige zijn maatregelen op de korte en lange termijn genomen. Er is een ZZP verpleegkundige tijdelijk aangenomen en er is een vacature uitgezet. Daarnaast zijn er 2 BBL verpleegkundigen aangesteld. Vanuit MIEN is één BBL HBO-V'er aangesteld voor de duur van 1 jaar. Deze gaat teamgericht coachen binnen het team met thema's als complexe zorg, optimalisatie van processen, welzijn.

Doelen en aandachtspunten:

- Formatie optimaliseren door het aannemen en opleiden van verpleegkundigen.
- Verpleegkundigen binden en boeien door specialisaties.
- Gebruik maken van het Lerend Netwerk en intervisie.

5.5.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren in de vorm van “*lessons learned*” staat centraal. In 2018 hebben alle medewerkers deelgenomen aan een coachingstraject. Hoofdthema was teamgericht coachen en het maken en houden van afspraken.

Een lerende houding is nog niet vanzelfsprekend. In 2019 is ruimte in de begroting opgenomen voor een vervolg op het coachingstraject met als doel het leren van en door elkaar te optimaliseren. Zo ontstaat de “wakkere professional”.

Complexiteit van zorg op ZGR Stevenskamp neemt toe. Om op een goede wijze in te kunnen spelen op deze ontwikkeling wordt hier in 2019 aandacht aan besteed.

Doelen en aandachtspunten:

- (bij) scholing in complexe ziektebeelden.
- E-learning.
- POP-gesprekken.
- Spiegelgesprekken.
- Interne audits.
- Klinische lessen en vaardigheidslessen.
- Bezoeken van locaties uit het Lerend Netwerk.
- Bezoeken van externe locaties.
- Positioneren van de aandachtsvelders.
- Optimaliseren van het multidisciplinaire team.

5.5.5 Personeelssamenstelling

In ZGR Stevenskamp wordt de teamontwikkeling verbeterd door het creëren van de “wakkere professional”, waarbij de vrijheid gekoppeld wordt aan een niet vrijblijvende verantwoordelijkheid. Niet altijd wordt de geboden kwaliteit als vanzelfsprekend ervaren. Middels het bespreken van casuïstiek en door gebruik te maken van elkaars talenten leert en ontwikkelt het team ZGR Stevenskamp. Daarbij worden teambuildingsessies ingezet. Daarnaast wordt het transmuraal werken ontwikkeld.

Binnen ZGR Stevenskamp onderzoeken we in samenspraak met de cliënten, medewerkers, cliëntenraad en vrijwilligers op welke wijze de extra inzet leidt tot meetbare, tastbare en voelbare aandacht.

ZGR Stevenskamp wil de extra uren één fte inzetten voor onder andere:

- **Jobcarving** doel is om werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten tijdens de zorg en dienstverlening met werkzaamheden als, halen en brengen van cliënten naar de activiteiten zoals koffiedrinken, maaltijden, zinvolle dagactiviteiten, boodschappen in de Toko (de huiswinkel). De tijd en werkdruk wordt bij de zorgmedewerkers weggehaald waardoor er meer tijd en aandacht is voor de cliënten.
- **“Medewerkers in hun kracht”** om medewerkers te binden en boeien is onderzoek naar hun werkelijke passie essentieel. Binnen ZGR Stevenkamp komt steeds vaker de vraag dat men “iets meer wil/ kan doen”. Voorbeeld een facilitaire medewerker die heel goed blijkt te zijn in persoonlijke aandacht geven aan de cliënt.
- **Combineren van functies** helpende die de rol van gastvrouw vervult bij de maaltijden. Een Helpende die ondersteunt bij het welzijnsprogramma.

Functieomschrijving	Niveau	Uitbreiding in fte per week
Geestelijke verzorger	4	0,028
Medewerker facilitair/ Jobcarving/ koppeling functie	1	0.90
BBL VPK	4	0.778
BBL VPK	4	0.778
Totaal		2,78 fte

5.6 ZGR Stevenserf

5.6.1 persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dementie

ZGR is de dementiespecialist. De Brein Omgevings Methodiek (BOM), wordt breed geïmplementeerd en alle medewerkers en vrijwilligers worden hierin geschoold. Met de BOM-implementatie zullen alle medewerkers de BOM-scholing omgevingszorg volgen. Daarnaast heeft elk team een kartrekker, meestal de GVP-er, welke de basisopleiding BOM zal volgen. Door het inzetten van een geestelijk verzorger die aandacht besteedt aan thema's zoals zingeving, rolverandering, rouw en regieverlies wordt op positieve manier aandacht gegeven aan het leven en welbevinden van de cliënt. Verder zal in de team overleggen intervisie worden gehouden ten aanzien van de casuïstiek om te leren van en met elkaar

Er zal een extra medewerker worden ingezet tussen 10.00 en 15.30 uur en in de avond tussen 17.00 en 22.00 uur. De helpende of facilitair medewerker die hiervoor wordt ingezet zal dan de verzorgende ondersteunen. De tijd die hierdoor vrijkomt, wordt gebruikt om individuele begeleiding te bieden of een één-op-één gesprek te hebben. Cliënten merken hierdoor dat er individuele aandacht is en activiteiten met hen worden gehouden.

Doelen en aandachtspunten:

- Verbreding en verdieping m.b.t. de doelgroep dementie/ somatiek.
- Scenario's uitwerken herontwikkeling ZGR Stevenserf.
- Ontwikkelen van transmuraal werken
- Intervisie van de GVP-er (gespecialiseerd verzorgende).
- BOM-scholing teams ZGR Stevenserf.
- Scholingsuren voor iedere medewerker.
- Aanstellen van een BOM aandachtsvelder.
- Organiseren van intervisies van de BOM aandachtsvelders ZGR en het Lerend Netwerk.
- Begroten van een geestelijk verzorger voor persoonlijke aandacht omtrent thema's zoals zingeving, rolverandering en regieverlies.

5.6.2 Wonen en welzijn

De implementatie van het nieuw ontwikkelde welzijnsbeleid dat in 2018 is ingezet middels het inspiratieprogramma "Welzijn Voorop!" wordt doorontwikkeld in 2019. Doel is om de medewerkers te leren denken en werken vanuit een welzijnsgerichte benadering. ZGR werkt op Stevenserf met de huisarts als hoofdbehandelaar voor bewoners met een ZZP inclusief behandeling. Daarnaast zal het Volledig Pakket Thuis(VPT) verder in de wijk uitgerold worden.

Doelen en aandachtspunten:

- Ontlasten van de mantelzorgers en het aanbieden van structuur en een zinvolle dag door het uitbreiden van de dagbesteding PG. Het langer thuis blijven wonen wordt daarmee zo lang mogelijk behouden.
- Welzijnsbeleid is laagdrempelig waarbij de huidige vrijwilligers in een vroeg stadium ondersteuning kunnen krijgen.
- Doorontwikkelen van het welzijnsbeleid in een “plezierige dag” en dagprogramma vanuit de speerpunten vitaliteit, voeding, bewegen, zingeving en spiritualiteit. De activiteiten sluiten aan bij de behoefte van de cliënt.
- Naast het ontmoeten van de cliënten en de verbinding en verbondenheid met elkaar is er voldoende ruimte voor individuele aandacht en activiteiten.
- Ondersteuning door een Helpende in de ochtend en avondspits om beter in te kunnen spelen op de doelgroep en de (individuele) wensen en behoeften van de cliënt.
- Familieparticipatie evalueren en bijstellen.

Welzijn:

Door welzijn van de dagbesteding PG te combineren met welzijn in ZGR Stevenserf ontstaan er natuurlijke verbindingen en ontmoetingen voor de cliënt. De wensen en de behoeften van de cliënt zijn immers bepalend voor zijn/haar daginvulling en niet de financieringsvorm. Door de teams te integreren ontstaat meer verbondenheid en dynamiek. Dit komt de cliënt ten goede omdat hij aansluiting vindt bij de doelgroep en activiteiten waar haar/zijn interesses liggen. Dit resulteert in afname van onrustig gedrag, toename van zingeving en kwaliteit van leven. Daarnaast heeft de deelnemer van de dagbesteding in een vroeg stadium contact met de woonomgeving waar zij zal komen te wonen als het thuis niet meer gaat. Andersom heeft de deelnemer die in ZGR Stevenserf woont nog verbinding met de deelnemers van de dagbesteding en kunnen opgebouwde contacten worden behouden. Dit heeft een positief effect op het welbevinden en het sociale netwerk van de cliënt. In de huidige situatie is dit nog niet aan de orde, hetgeen als een gemis wordt ervaren bij de cliënten en medewerkers.

5.6.3 Veiligheid

Psychotrope medicatie

In verhouding tot andere locaties gebruikt ZGR Stevenserf relatief veel psychotrope medicatie. In 2019 wordt gekeken welke oorzaken hieraan kunnen worden toegeschreven. Medewerkers worden betrokken bij deze analyse en gezamenlijk wordt een plan opgesteld met als doel de inzet van psychotrope medicatie te verlagen. Daarnaast zal het gebruik van deze medicatie elke zes maanden door de verpleegkundige/wozoco en de arts worden geëvalueerd. Daarbij kan als het nodig is een beroep worden gedaan op de praktijkverpleegkundige. Bij nieuwe cliënten die al psychotrope medicatie gebruiken vindt binnen 6 weken na inhuizen een medicatie evaluatie door de verpleegkundige/wozoco en de arts plaats. Ook hierbij kan indien nodig een beroep worden gedaan op de praktijkverpleegkundige. Het resultaat van deze actie leidt tot bewustwording van medewerkers. Medewerkers gaan kijken naar alternatieven bij de cliënten. Dit zorgt voor een persoonsgerichte benadering bij cliënten.

Wet zorg en dwang

De inzet van domotica wordt in het ECD vastgelegd en geëvalueerd. De visie wordt in 2019 ontwikkeld. Na het vaststellen vindt de implementatie plaats. Uitgangspunt is dat domotica wordt ingezet om de zelfredzaamheid en de veiligheid van de cliënt te stimuleren en de bewegingsvrijheid te vergroten. Het effect is een toename van het welbevinden en de kwaliteit van leven. Daarnaast wordt technologie ingezet ter verbetering en ondersteuning van zorg en ten behoeve van arbeidsbesparing en activiteiten. Cliënten gaan ervaren dat ze niet belemmerd worden in hun bewegingsvrijheid. Daardoor ontstaat er minder onrust.

Toezicht

Beleid over het toezicht op ZGR Stevenserf staat beschreven. Afspraken over individuele afspraken voor de cliënt met betrekking tot toezicht staan in het ECD. Deze afspraken worden elke 6 maanden geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

5.6.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Leren in de vorm van "*lessons learned*" staat centraal in 2019. In 2018 heeft een coachingstraject voor alle medewerkers plaatsgevonden. Hoofdthema was teamgericht coachen, het maken en houden van afspraken en het gebruikmaken van elkaars krachten. Een lerende houding is nog niet vanzelfsprekend. In 2019 is ruimte in de begroting opgenomen voor een vervolg op dit coachingstraject met als doel het leren van en door elkaar te optimaliseren. Zo ontstaat de "wakkere professional". De interne- en externe audits worden gebruikt als input om processen te beheersen en te borgen. Het methodisch werken is geoptimaliseerd.

Complexiteit van zorg op ZGR Stevenserf neemt toe. Daarnaast komen er steeds vaker jongere cliënten. Om op een goede wijze in te kunnen spelen op deze ontwikkeling wordt hier in 2019 aandacht aan besteed.

Doelen en aandachtspunten:

- (bij) scholing in dementie, complexe ziektebeelden.
- E-learning.
- Klinische lessen en vaardigheidslessen.
- Bezoeken van locaties uit het Lerend Netwerk.
- Bezoeken van externe locaties.
- Positioneren van de aandachtvelders.
- Optimaliseren van het multidisciplinaire team.

5.6.5 Personeelssamenstelling

Binnen ZGR Stevenserf onderzoeken we in samenspraak met de cliënten, medewerkers, cliëntenraad en vrijwilligers op welke wijze de extra inzet van het kwaliteitsbudget leidt tot meetbare, tastbare en voelbare aandacht voor de cliënten.

Onderstaande opsomming geeft in hoofdlijn weer welke ideeën tot nu toe zijn ontstaan:

- Het inzetten van een helpende ter ondersteuning van het zorgproces. Hierdoor is er meer tijd en aandacht voor de (individuele) cliënt. In een woongroep heeft dit direct effect. Daarnaast gebruiken we de extra tijd voor individuele aandacht. Door het inzetten van facilitaire medewerkers die gespecialiseerd zijn in het werken op ZGR Stevenserf. Ze ondersteunen bij de maaltijden, koffiedrinken, cliënten betrekken bij huishoudelijke klussen zoals de was ophangen, groente uit de moestuin halen, bloemen plukken uit de tuin en op de vaas zetten en eitjes rapen in het kippenhok (24 uur, 0,677 fte).
- Inzetten van facilitaire medewerker tijdens de avond rondom de maaltijden (21 uur, 0,608 fte).
- Pastoraal medewerker (0,028 fte per week) voor individuele begeleiding en het organiseren van een kerkdienst.
- Positionering van de aandachtsvelder BOM, GVP-ers medewerkers welzijn voor individuele aandacht, training voor het optimaliseren van de bejegening (8 uur per week, 0,222 fte).
- Inzet medewerker welzijn om (individuele) activiteiten te organiseren los van de huidige dagstructuur vanuit de BOM.
- **“Medewerkers in hun kracht”** om medewerkers te binden en te boeien is onderzoek naar hun werkelijke passie essentieel. Binnen ZGR Stevenserf komt steeds vaker de vraag dat men “iets meer wil/ kan doen”, bijvoorbeeld een facilitaire medewerker die heel goed blijkt te zijn in het geven van persoonlijke aandacht aan de cliënt.
- **Combineren van functies** voorbeeld facilitair medewerker die de rol van gastvrouw vervult bij de maaltijden. Een Helpende die ondersteunt bij het welzijnsprogramma. Door het combineren van functies ziet de cliënt minder gezichten en is het contact met de cliënt langer en intensiever. De cliënt ervaart meer vertrouwen en veiligheid. Daardoor kan de benadering, zorg en dienstverlening optimaal worden afgestemd op de cliënt.

Functieomschrijving	Niveau	Uitbreiding in fte per week
BOM/ GVP-er aandachtsvelders	3	0,222
Geestelijke verzorger	4	0,028
Facilitaire medewerkers	1	0,608
BBL IG MMZ	3	0,778
Totaal		1,64 FTE

5.7 ZGR MIEN

Verschillende factoren zoals de vergrijzing, de toenemende zorgvraag, het nijpende personeelstekort in de zorg, de kortere ligduur in het ziekenhuis en de tendens om mensen zo lang mogelijk thuis te verzorgen, maken dat de wijkverpleging momenteel voor een grote opgave staat. Ook bij ZGR MIEN ondervinden wij de effecten van deze landelijke tendens.

Ondanks deze uitdagingen vinden we het belangrijk om zowel op maatschappelijk- als op cliëntniveau verder te kijken. Bij ZGR MIEN leveren we daarom niet alleen individuele zorg, maar hebben we ook aandacht voor maatschappelijke gezondheidsproblemen en de woon- en leefsituatie van onze cliënten. Door zorg en preventie te combineren komen we tot een multidisciplinaire en doelmatige zorgverlening, gericht op het behouden en versterken van de gezondheid van onze cliënten.

5.7.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen ZGR wordt gewerkt met het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). In het ECD worden alle relevante zaken rondom de zorg- en dienstverlening vastgelegd en gemonitord, zodat voor iedereen helder is wat er van hem/haar wordt verwacht en de cliënt de zorg krijgt die bij hem/haar past.

Om te komen tot persoonsgerichte zorg en ondersteuning is het belangrijk dat de medewerker de cliënt betreft bij zijn/haar dossier. Op deze manier ontstaat er begrip waarom de zorg met de telefoon/iPad bezig is en ervaart de cliënt de toegevoegde waarde van het ECD.

Om de mogelijkheden en de ontwikkelingen die het ECD biedt te kunnen blijven volgen en toe te passen, is het van belang dat medewerkers geschoold en geïnformeerd worden. In 2019 zal daarom een ZGR brede ECD-scholing plaatsvinden, waarbij het geheugen weer opgefriest kan worden, medewerkers kanttekeningen kunnen plaatsen en actuele ontwikkelingen uitgelegd worden.

Randvoorwaarden:

- Tijdig beschikbaar hebben van tablets en telefoons met de daarbij behorende applicaties.
- Goed werkend wifi en weten wat het effect is voor het ECD als er geen wifi is.
- Medewerker ervaart de tijd (omdat dit bij de zorgverlening hoort) om het ECD erbij te pakken en te rapporteren.
- Nieuwe medewerkers hebben de mogelijkheid om per kwartaal aan te sluiten bij ZGR brede scholing ECD basis.

Preventie

Preventie voorkomt een duurdere vorm van zorg, stelt een mogelijke opname uit en kan daarnaast helpen om cliënten inzicht te geven in hun eigen mogelijkheden, waardoor de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven toeneemt. Medewerkers zijn vaak onbewust al met preventie bezig (wijkverpleegkundigen kennen het bijvoorbeeld al uit het verleden). Het is echter belangrijk dat zorgmedewerkers (wijkverpleegkundigen, verzorgenden en verpleegkundigen) preventie bewust gaan inzetten. Welzijn speelt daarin een sleutelrol. Daarbij is het gedachtegoed dat wanneer iemand zich goed voelt, de zorgvraag later zal komen.

Belangrijk hierin is, dat we als ZGR MIEN meer moeten gaan insteken op preventie, om waar mogelijk de inzet van zorg te voorkomen of te vertragen.

Het aanbieden van verschillende vormen van welzijn is daarbij belangrijk. De visie op welzijn is ontwikkeld en zal in 2019 verder worden uitgerold.

Randvoorwaarden:

- E-learning.
- Teach the teacher/coaching on the job.
- Intervisie.
- Voldoende aanbod van deelname aan welzijnsmogelijkheden.

ZGR is specialist in ouderenzorg en in het begeleiden van mensen met dementie. Om dit als product nog beter neer te zetten zal er een ZGR breed project opgezet worden, waarbij ZGR MIEN kartrekker is. Doel van dit project is om onze expertise zowel intern als extern kenbaar te maken en in te zetten. Binnen ZGR MIEN zijn er drie casemanagers dementie opgeleid. Zij zullen samen met de verandercoaches en de ouderencoach deelnemen aan het project. Om dit te realiseren zal ieder team binnen ZGR een BOM (Brein Omgeving Methodiek) aandachtsvelder krijgen. Daarnaast ontvangt iedere medewerker een BOM-scholing.

Randvoorwaarden:

- Projectgelden.
- Scholingsuren voor iedere medewerker.
- Betrokkenheid afdeling PR.

Mensen blijven steeds langer zelfstandig thuis wonen. Hierdoor stijgt het aantal cliënten die hun laatste levensfase thuis willen doorbrengen. De palliatieve fase wordt door deze ontwikkeling een belangrijk thema binnen de wijkverpleging. Om tot een goede begeleiding in de laatste levensfase te komen is samenwerking met de ZGR brede werkgroep palliatieve zorg belangrijk. Op die manier kunnen kennis, kunde en ervaring binnen de organisatie met elkaar gedeeld worden. De wijkverpleegkundige zal daarnaast de leergang palliatieve zorg gaan volgen.

Daarnaast is het goed om te kijken of de geestelijk begeleider ook ingezet kan worden binnen ZGR MIEN. Het kwaliteitskader palliatieve zorg vormt de leidraad voor het palliatief beleid binnen ZGR.

Randvoorwaarden:

- E-learning.
- Scholingsuren voor aandachtsvelders.
- Coaching on the job door de praktijkverpleegkundigen en aandachtsvelders.

5.7.2 Wonen en welzijn

Binnen ZGR MIEN wonen de cliënten zelfstandig en voeren ze zelf of hun partner/mantelzorger de regie. De wijkverpleging ondersteunt en adviseert cliënten bij het vinden van een passende woon- en financieringsvorm, waarbij ook rekening wordt gehouden met ontwikkelingen op langere termijn.

Om tot een goede zorg- en dienstverlening te komen zijn interne samenwerking, de samenwerking met collega organisaties en de afstemming met verschillende gemeentes en woningbouwverenigingen van groot belang. Onze wijkverpleegkundigen nemen deel aan de lokale wijkteams en netwerken. Daarnaast neemt ZGR MIEN deel aan de werkgroep familieparticipatie. Op die manier werken we samen aan goede ondersteuning rondom de cliënt.

5.7.3 Veiligheid

Bij cliënten die zelfstandig wonen is veiligheid erg belangrijk. Denk aan toegang tot de woning, personenalarmering, maar ook aan voldoende verlichting rondom de woning. Indien cliënten een eigen woning bezitten is het van belang om met hen in gesprek te gaan en waar nodig door te verwijzen naar organisaties en bijeenkomsten die kunnen bijdragen aan dit thema.

Indien cliënten een woning huren, dan is het belangrijk dat cliënten en medewerkers onveilige situaties melden bij respectievelijk de woningbouwvereniging en de facilitair coördinator van ZGR. Binnen ZGR zal daarnaast gestart worden met het project 'toegang', waarbij gekeken zal worden of de huidige manier van binnentreden nog wel voldoet aan de wensen en eisen van de huidige tijd.

Begin 2019 zal het onderzoek "Veilige principes in de medicatieketen" afgerond zijn. De uitkomsten daarvan zullen gebruikt worden om verbeteringen in het medicatieproces binnen ZGR MIEN door te voeren.

Eind 2018 is het projectplan technologie in de zorg gereed. ZGR MIEN zal hierin gaan deelnemen.

Randvoorwaarden:

- scholingsuren;
- mogelijkheden om pilots in te zetten.

5.7.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Ieder mens heeft behoefte aan aandacht. Daarom is een goed contact tussen de cliënt en de wijkverpleegkundige/evv-er belangrijk. Bij ZGR MIEN vinden we het belangrijk dat onze cliënten zich vertrouwd voelen en dat de cliënt veelal dezelfde gezichten te zien krijgt. Dit is de reden dat we al enkele jaren werken met een basisrooster.

Ook communicatie is een belangrijk onderwerp. Niet alleen voor het contact met de cliënt, maar ook voor zijn/haar omgeving. Voor alle medewerkers van ZGR MIEN zal daarom een training ontwikkeld worden op het gebied van mondelinge- en schriftelijke communicatie.

Randvoorwaarde:

- Voldoende gekwalificeerd personeel om continuïteit te kunnen blijven bieden.
- E-learning.
- Intervisie.

ZGR wil een lerende organisatie zijn, waarbij de individuele medewerker zijn eigen verantwoordelijkheid neemt. Om inzicht te krijgen hoe we als organisatie kunnen verbeteren is het van belang dat er cliënttevredenheidsonderzoeken en medewerkerstevredenheids-onderzoeken uitgevoerd worden.

Randvoorwaarde:

- Vertrouwen voelen.
- Fouten durven maken.

Als medewerker van ZGR ben je zelf verantwoordelijk voor actuele scholing. ZGR vindt het belangrijk dat iedere medewerker bekwaam is. Daarom faciliteren we onze medewerkers op het gebied van scholing.

Randvoorwaarde:

- Iedere medewerker is ingeschreven in het V&VN kwaliteitskader.
- Iedere medewerker heeft een e-learning account.
- Verpleegkundigen staan ingeschreven in het BIG-register.

5.7.5 Personeelssamenstelling

De toenemende vergrijzing in Nederland en het dreigende personeelstekort in de zorg maken dat het nu en in de toekomst lastig wordt om gekwalificeerd personeel te krijgen.

De jeugd kiest niet massaal voor de zorg en nog minder voor de ouderenzorg. Dit vraagt een andere manier van denken en benaderen. Bijvoorbeeld door scholen actief te benaderen m.b.t. het geven van gastcolleges over wijkverpleging of door geïnteresseerde scholieren en studenten een dag mee te laten lopen.

Binnen de wijkverpleging wordt veelal gewerkt met korte diensten, waardoor een fulltime functie niet haalbaar is. Dit in combinatie met onvoldoende uitdaging en doorgroeimogelijkheden, maakt dat veel zorgprofessionals niet kiezen voor een baan in de wijkverpleging. Binnen ZGR wordt momenteel gekeken hoe we met deze vraagstukken om kunnen gaan.

6. meerjarenbegroting

De meerjarenbegroting voor het kwaliteitsbudget is berekend met behulp van de tool kwaliteitsbudget 2019.

Voor zowel zorgkantoor Midden IJssel als voor zorgkantoor Zilveren Kruis (Zwolle) is een afzonderlijke tool ingevuld.

Hierbij zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De extra inzet personeel in 2019 (inclusief inhuur zorgpersoneel) vanuit de verbeterparagrafen per locatie in het kwaliteitsplan, zijn verwerkt in de interne begroting 2019 van ZGR.
- Gemiddeld aantal FTE en gemiddelde loonkosten per FTE gebaseerd op realisatie t/m september 2018 en interne ZGR begroting 2019 Wlz.
NB Voor 2020 en 2021 is voorlopig hetzelfde niveau aangehouden als in 2019.
- Declareerbare dagen per prestatie op basis van de Wlz beschikking 2018 en interne ZGR productie begroting 2019 Wlz.
NB Voor 2020 en 2021 is voorlopig hetzelfde niveau aangehouden als in 2019.

De uitkomsten vanuit de tools worden op de volgende pagina weergegeven.

De aanvraag voor Zorgkantoor Midden IJssel bedraagt voor 2019: **€ 700.694**, voor Zorgkantoor Zwolle: **€ 231.840**.

De volledig ingevulde tools zijn als bijlage toegevoegd aan het kwaliteitsplan.

Zorgkantoor Midden IJssel

Stap 7: Confrontatie begroting kwaliteitsbudget met maximale ruimte voor kwaliteitsbudget				
<i>Tabel 7: bedragen in euro</i>				
		2019	2020	2021
a) Maximale initiële ruimte kwaliteitsbudget		616.000	1.232.000	1.755.600
b) Begroting personeelskosten (tabel 5)		605.654	605.654	605.654
c) Begroting andere investeringen (tabel 6)		95.040	184.800	263.340
d) Totaal begroting kwaliteitsbudget		700.694	790.454	868.994
Controlepunten:				
1) Past totaal begroting "d" binnen de ruimte "a"?		NEE	JA	JA
Uw begroting 2019 overschrijdt het maximale initiële kwaliteitsbudget met het volgende bedrag. U kunt met het zorgkantoor bespreken of er binnen het regionale kwaliteitsbudget mogelijk ruimte is om uw initiële kwaliteitsbudget (deels) te verhogen		84.694		
2) Past begroting andere investeringen "c" binnen richtsnoer 15%?		NEE	JA	JA
Uw begrote andere investeringen in 2019 overschrijden de richtsnoer van 15% van het maximale initiële kwaliteitsbudget met het volgende bedrag. U kunt met het zorgkantoor bespreken of in uw geval kan worden afgeweken van de richtlijn en in welke mate		2.640		

Zorgkantoor Zilveren Kruis

Stap 7: Confrontatie begroting kwaliteitsbudget met maximale ruimte voor kwaliteitsbudget				
<i>Tabel 7: bedragen in euro</i>				
		2019	2020	2021
a) Maximale initiële ruimte kwaliteitsbudget		150.866	301.732	429.968
b) Begroting personeelskosten (tabel 5)		208.080	208.080	208.080
c) Begroting andere investeringen (tabel 6)		23.760	45.260	64.495
d) Totaal begroting kwaliteitsbudget		231.840	253.340	272.575
Controlepunten:				
1) Past totaal begroting "d" binnen de ruimte "a"?		NEE	JA	JA
Uw begroting 2019 overschrijdt het maximale initiële kwaliteitsbudget met het volgende bedrag. U kunt met het zorgkantoor bespreken of er binnen het regionale kwaliteitsbudget mogelijk ruimte is om uw initiële kwaliteitsbudget (deels) te verhogen		80.974		
2) Past begroting andere investeringen "c" binnen richtsnoer 15%?		NEE	JA	JA
Uw begrote andere investeringen in 2019 overschrijden de richtsnoer van 15% van het maximale initiële kwaliteitsbudget met het volgende bedrag. U kunt met het zorgkantoor bespreken of in uw geval kan worden afgeweken van de richtlijn en in welke mate		1.130		

Afkortingenlijst:

BOM:	Breinomgevings methodiek
VPT:	Volledig Pakket Thuis
SOG:	Specialist ouderengeneeskunde
BBL:	Beroeps Begeleidende Leerweg
MDO:	Multidisciplinair overleg
IG/MMZ:	Individuele gezondheidszorg/Medewerker Maatschappelijke Zorg
GIA:	General intelligence Assessment
ZZP:	Zorgzwaarte pakket
MIC:	Meldingen Incidenten Cliënten
MIM:	Meldingen Incidenten Medewerkers
NPS score:	Net Promoter Score
BI Tool:	Business Intelligence Tool
VAR:	Verpleegkundige Adviesraad
HBO-V:	Hoger Beroepsonderwijs Verpleegkunde
Wozoco:	Woonzorgcoördinator
ECD:	Electronisch cliëntendossier
PaTz:	Palliatieve Thuiszorg
PG:	Psychogeriatric
Wlz:	Wet langdurige zorg
Prezo:	Prestatie indicatoren zorg
GVP:	Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric
Fte:	Fulltime-Equivalent
AOW:	Algemene Ouderdomswet
Wzd:	Wet zorg en dwang