



zorggroep sint maarten

Kwaliteitsplan 2021

Zorggroep Sint Maarten

(vastgesteld voorzien van positief advies medische staf en instemming CCR)

deel je leven

Inhoud

Inleiding	3
Lijst van afkortingen.....	4
1 Profiel Zorggroep Sint Maarten	5
2 Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling	8
3 Situatie, plannen en voornemens.....	12
3.1 Persoonsgerichte Zorg	13
3.2 Wonen en Welzijn.....	15
3.4 Leren en verbeteren	19
3.5 Leiderschap, governance en management	21
3.6 Personeelssamenstelling	22
3.7 Gebruik van hulpbronnen	23
3.8 Gebruik van informatie	24

Inleiding

Het kwaliteitsplan 2021 van Zorggroep Sint Maarten ligt voor u.

We hebben er voor gekozen om het kwaliteitsplan zorggroepbreed te schrijven. Waar verbijzondering nodig is, wordt dit in de lokale paragrafen gedaan.

Zorggroep Sint Maarten werkt vanuit 5 regio's die geografisch verspreid liggen over Friesland, Gelderland/Utrecht en Twente.

Ondanks de corona-crisis is het gelukt focus aan te brengen en stappen te zetten die ons leiden naar het realiseren van de strategische doelen. Dit is het directe gevolg van het werken met de A3 systematiek op verschillende lagen in de organisatie en het periodiek monitoren van de realisatie van doelen en het behalen van gestelde indicatoren (KPI's en KRI's). Op een aantal onderwerpen is echter bewust getemporeerd. Wij vieren successen op het werken vanuit Deel je leven: we zien dat de vertaling van Deel je leven steeds meer standaard is geworden in ons nieuw en huidig beleid. Ook worden op diverse grote onderwerpen harmonisatieslagen gemaakt of ingezet, zoals verzuim en plannen en roosteren. Naast voornoemde A3 systematiek en monitoring zijn diverse verbeteringen gerealiseerd t.a.v. kwaliteitsborging, zoals periodieke checks op zorgleefplan en medicatie en het starten met expertgroepen. Deelnemers hieraan zijn expert op het betreffende themagebied, houden voor de Zorggroep de ontwikkelingen bij en leveren input voor de implementatie en borging van kwaliteit op hun thema op alle locaties. In 2021 zal deze werkwijze worden doorontwikkeld en geëvalueerd.

Het kwaliteitsplan is opgesteld in lijn met genoemde strategische nota "Sint Maarten op weg – Strategische hoofdlijnen 2020–2023", de "Koerswijzer 2021" en het "Sint Maarten jaarplan 2021". De arbeidsmarktproblematiek blijft een uitdaging. We hebben aandacht voor het zoeken naar creatieve en duurzame oplossingen.

Het proces van totstandkoming van dit kwaliteitsplan is conform onze planning- en controlcyclus en met nauwe betrokkenheid van onze gremia medische staf, centrale cliëntenraad, ondernemingsraad en raad van toezicht.

Lijst van afkortingen

ACP:	advanced care planning
B&K:	beleid en kwaliteit
CCR:	centrale cliëntenraad
CTO:	cliënt tevredenheidsonderzoek
DIO:	digitale innovatie en ondersteuning
ECD:	elektronisch cliëntendossier
ELV:	eerstelijnsverblijf
F&C:	finance en control
HRM:	human resource management (oftewel personeel en organisatie)
KPI:	kritische prestatie-indicator
KRI:	kritische resultaats-indicator
MTO:	medewerker tevredenheidsonderzoek
OMD:	ondersteuning maatschappelijke deelname
OR:	ondernemingsraad
OZL:	ondersteuning zelfstandig leven
RI&E:	risico inventarisatie en evaluatie
SPH:	sociaal pedagogische hulpverlening
SPW:	sociaal pedagogisch werk
T-rapportage:	trimester-rapportage
Wzd:	wet zorg en dwang
ZZP:	zorgzwaartepakket

1 | Profiel Zorggroep Sint Maarten

Zorggroep Sint Maarten

Zorggroep Sint Maarten vindt dat ieder mens waardevol is en recht heeft op zorg, liefde en aandacht. wij helpen met name ouderen om de kwaliteit van leven te behouden of te verbeteren.

Visie

We werken vanuit de betekenis van Deel je Leven, allen wat we doen benaderen we vanuit deze visie. Het is een antwoord om te kunnen werken vanuit ons hart. Deel je Leven betekent bewust kiezen om je aan anderen te verbinden omdat we beseffen en ervaren hoe waardevol dat is.

Cliënten, familie en vrienden, onze medewerkers en vrijwilligers maken deel uit van “onze” gemeenschap. We organiseren wonen, zorg en welbevinden zo dicht mogelijk bij de cliënt en brengen wensen en eigen regie van cliënt en medewerkers samen. We zijn aanpakkers en doorzetters. De aandacht die we geven vinden we vanzelfsprekend en we gaan uit van wederkerigheid.

Onze *kernwaarden* zijn: Dorps, Zijn, Vitaal en Ontplooierend

Ambitie

We bieden ONZE CLIËNT de expertise voor de meest kwetsbaren t.b.v. zorg en ondersteuning in de door hen gekozen of meest passende woonomgeving.

Wij zijn voor MEDEWERKERS een betrouwbare en uitdagende werkgever, met oog voor persoonlijke ontplooiing (vakmanschap), vitaliteit en inzet van technologie.

Wij werken regionaal en lokaal binnen GEMEENSCHAPPEN met andere partijen. Ook onze vrijwilligers zijn hierbij van groot belang.

Regio's



We organiseren wonen, zorg (ook pakketten als MPT, VPT etc., behandeling en welbevinden in toekomstbestendig en flexibel vastgoed, zo dicht mogelijk bij de cliënt en brengen wensen en eigen regie van cliënt en professional samen vanuit 5 regio's. Dit doen we vanuit lokale betrokkenheid door zinvolle en directe relaties aan te gaan met de samenleving en samen te werken met maatschappelijke partners. Dialoog en verbinding zijn hierbij de leidende besturingsprincipes.

Voor de ligging van de regio/locatie zie hiernaast.



Doelgroepen

Zorggroep Sint Maarten biedt zorg voornamelijk aan ouderen en chronisch zieken. Daarnaast bieden we ook kraamzorg aan een kleine groep cliënten in Twente. Tevens biedt Zorggroep Sint Maarten verschillende soorten behandeling binnen de leefwerkgemeenschappen.

In het regio/locatiedeel zal de informatie met betrekking tot doelgroepen, type zorgverlening en aantal cliënten nader worden uitgewerkt.

Wlz-zorg	Intramurale zorg met en zonder behandeling op alle locaties
	Modulair Pakket thuis; zorg thuis en/of dagbesteding. Dit kan ook palliatief terminale zorg zijn of een logeercomponent. De huishoudelijke hulp wordt in dit pakket afgestemd met de cliënt. Huishoudelijke hulp wordt in onderaanneming geleverd. Voorkeur gaat naar een partij waarmee de cliënt al bekend is.
ZVW-zorg	Wijkverpleging: toewijsbaar en niet toewijsbaar
	Geriatrische revalidatiezorg
	Eerste Lijns Verblijf (ELV)
	Kraamzorg in Twente en een klein deel van de Achterhoek
	Palliatief terminale zorg
	Behandeldienst
	Geneeskundige consulten door specialist ouderengeneeskunde
WMO	Ondersteuning maatschappelijke deelname (OMD), dagvoorziening
	Ondersteuning zelfstandig leven (OZL), begeleiding thuis
	Respijtzorg

2| Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg in Nederland. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering ligt bij alle zorgorganisaties in het land. Een van vereisten is dat zorgorganisaties voor inzicht geven in de huidige samenstelling van hun personeelsbestand. Zorggroep Sint Maarten heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en geeft hier uiteraard graag gehoor aan.

- *Aantal zorgverleners en vrijwilligers zorggroepbreed*

Kerngegevens per 1-11-2020	Aantal of percentage
Totaal aantal medewerkers (excl. Centraal Bureau, stagiaires, leerlingen en vakantiekrachten)	2386
Aantal FTE	1195,29
Aantal vrijwilligers (peildatum 1-12-2020)	1590

In de locatieparagrafen is vastgelegd hoeveel zorgverleners en vrijwilligers er zijn per locatie.

- *Verdeling zorgverleners over functies en niveaus, excl. Centraal Bureau, peildatum 1-11-2020*
- *Per functie aantal gediplomeerden en leerlingen/stagiaires*

Functies (expertise)	aantal medewerkers	aantal in opleiding	aantal stagiaires
(para)medisch	84	2	3
psychosociaal (inclusief welzijn)	158	1	
verpleegkundig niveau 4 niveau 5	271	31	48
verzorgende niveau 1 niveau 2 niveau 3	1398	86	31
facilitair	323	/	2
administratief	105	/	/
management	47	/	

Toelichting personeelssamenstelling

Zorggroep Sint Maarten richt zich voorbij de zorg op een betekenisvol leven, waarbij we uitgaan van wat mensen nog wel kunnen. Elke dag gaan we uit van de kracht van mensen, hun mogelijkheden en hun talent. En van de kracht van delen. Dit geldt ook voor onze medewerkers die volop de ruimte krijgen hun talenten en kwaliteiten te delen en verder te ontwikkelen. We willen een organisatie zijn waar mensen zich mee verbonden voelen, een organisatie die leert om zich steeds verder te ontwikkelen. Middels strategische personeelsplanning, interne opleidingen en -mobiliteit, grotere medewerkerstevredenheid en functiedifferentiatie willen we de komende jaren meer balans aanbrengen in onze personele formatie. Daarnaast vinden we het belangrijk dat onze cliënten/bewoners zo veel mogelijk dezelfde gezichten te zien krijgen. De Zorggroep heeft zich op een andere wijze gericht op het verzuim binnen de organisatie. Een vorm die passend is bij de visie *Deel je leven* en zich meer richt op preventie en dialoog. Dicht bij elkaar en aandacht hebben voor elkaar. We denken hiermee de tevredenheid onder onze medewerkers te vergroten wat uiteindelijk ook effect zal hebben op het verzuim.



- *In-, door-, en uitstroomcijfers*
(peilperiode 1-1-2020 t/m 31-12-2020, 7-12-2020 gegenereerd, exclusief Centraal Bureau, leerlingen, stagiaires en vakantiewerkers)

Verloop medewerkers			Verloop vrijwilligers	
Instroom	Medewerkers	527	78	
	FTE	171,67		
	Oproep	37%		
	Parttime	61%		
	Fulltime	2%		
Uitdienst	Medewerkers	575	172 ¹	
	FTE	184,06		
	Oproep	37%		
	Parttime	61%		
	Fulltime	2%		
Verloopercentages	Medewerkers in dienst	22%		
	Medewerkers uit dienst	24%		

- **Ratio personele kosten versus opbrengsten**
De werkelijke personeelskosten uitgedrukt in een percentage van de totale opbrengsten

2017	68,9%
2018	71,7%
2019	69,0%

¹ Bestand is opgeschoond vanwege nieuw registratiesysteem

3| Situatie, plannen en voornemens

Onze geformuleerde hoofdstrategieën uit onze strategische koers 'Sint Maarten op weg – 2020-2023' dragen bij aan het realiseren van Deel je Leven binnen de Zorggroep en zijn terug te vinden in onderstaand plan.



Persoonsgerichte zorg



Wonen & Welzijn



Veiligheid



Leren en verbeteren



Leiderschap, governance
en management



Personeelssamenstelling




Gebruik van hulpbronnen



Gebruik van informatie

3.1 | Persoonsgerichte Zorg

	Wat merkt de cliënt?	Speerpunten 2021	Indicator en norm
<p>Persoonsgerichte zorg (aspecten uniek zijn, compassie en eigen regie) <i>Advanced care planning is kwaliteitsindicator</i></p> 	<p>Als cliënt (en mantelzorger) is mij gevraagd wat ik prettig, belangrijk en waardevol vind. Dit is vastgelegd in het dossier, ook de overige medewerkers kennen mijn wensen. Ik merk dat continu de tijd wordt genomen om met mij hierover het gesprek te voeren. Ik ervaar dat ik voor medewerkers uniek ben. Het gesprek gaat over mijn voorkeuren en wensen voor zorg, behandeling en welzijn in alle fasen van mijn leven.</p> <p>Ik vind het belangrijk dat medewerkers en vrijwilligers het mogelijk maken dat ik contact houd met mijn familie en mantelzorgers zoals ik dat wil en dat familie en mantelzorgers ruimte krijgen om deel te nemen aan mijn zorgverlening zoals ik dat graag wil.</p> <p>Aanvullend voor WLZ zorg thuis: Ik merk dat ik zorg krijg die past bij mijn zorgvragen door multidisciplinaire samenwerking van de coördinator zorg thuis (wijkverpleegkundige).</p>	<p>Drempelloze cliëntreis</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verbetering in ophalen van het <u>levensverhaal</u> van de cliënt vanaf het intakeproces t.b.v. warme overdracht. – In 2021 implementeren we een vernieuwd <u>intakeproces</u>. – <u>Vernieuwd ECD selecteren</u> voor de gehele cliëntreis (alle zorgvormen), een persoonsgericht dossier met voldoende ruimte voor invulling van persoonlijke wensen en voorkeuren. <p>Passende zorg</p> <ul style="list-style-type: none"> – <u>Advanced Care Planning (ACP)</u>, als onderdeel van <u>palliatieve zorg</u>, met name betreffende de zorg in de laatste levensfase. Inzet van palliatief verpleegkundige voor advies en coaching on the job aan medewerkers rondom het thema levenseinde. (NB ACP gesprekken zijn verantwoordelijkheid van de artsen) Tevens aandacht voor vastlegging van de individuele afspraken met de cliënt in het zorgdossier. Opdracht voor expertgroep palliatief in 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> • >90% van de cliënten heeft een volledig gevuld levensverhaal in het ECD • Cliënttevredenheid is een cijfer 8 of hoger • Bij >90% van de cliënten zijn beleidsafspraken rondom het levenseinde vastgelegd in het ECD




- In het multidisciplinaire team rond de cliënt is expertise op het gebied van zorg, behandeling en welzijn altijd geborgd en daadwerkelijke inzet gewaarborgd als dit passend/noodzakelijk/helpend is voor de cliënt.
- Bijdrage behandelaren aan persoonsgerichte zorg duiden en optimaliseren door multidisciplinaire aanpak (waaronder ook bij cliënten met indicatie zonder behandeling).

Wlz zorg thuis:

Passende zorg

- We versterken de samenwerking tussen de wijkverpleegkundige, casemanager dementie en het maatschappelijk werk.
- Ontwikkelen en uitbouwen van MPT en VPT.

3.2| Wonen en Welzijn

	Wat merkt de cliënt?	Speerpunten 2021	Indicator en norm
<p>Wonen & Welzijn zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers en wooncomfort: waardevolle dag waarbij iedereen zich gehoord, gezien, welkom en thuis voelt.</p> 	<p>Als cliënt voel ik me thuis; ik word gezien en gehoord. Er is altijd iemand aanwezig in huiskamers bij wie ik of mijn familie terecht kan met vragen. Ik merk dat medewerkers voldoende tijd en (persoonlijke) aandacht hebben om mij – op een voor mij prettige manier – te ondersteunen bij mijn basisbehoeften.</p> <p>Ik krijg mogelijkheden om mijn dag op een voor mij waardevolle manier in te vullen. De afspraken die we met elkaar maken worden nagekomen. Onze facilitaire diensten zijn cliëntgericht ingericht.</p> <p>Aanvullend voor WLZ zorg thuis: Door advance care planning ervaar ik zorg die aansluit bij wat belangrijk is in mijn leven.</p> <p>Door o.a. uitgevoerde woningaanpassingen en inzet van hulpmiddelen kunnen medewerkers (arbo-technisch gezien) op een verantwoorde wijze bij mij thuis zorg blijven verlenen. Ik ervaar geen lichamelijke klachten</p>	<p>Speerpunten 2021</p> <p>Passende zorg</p> <ul style="list-style-type: none"> – Implementeren van het beleid en de kaders <u>welzijn</u> waarbij aandacht is voor <u>individuele en vraaggerichte aandacht voor cliënten</u> (expertise van SPW en SPH professionals) – <u>Bijdrage behandelen aan welzijn</u> van de cliënt duiden en optimaliseren door multidisciplinaire aanpak (waaronder ook bij cliënten met indicatie zonder behandeling). – In het <u>multidisciplinaire team</u> rond de cliënt is expertise op het gebied van zorg, behandeling en welzijn altijd geborgd en daadwerkelijke inzet gewaarborgd als dit passend/noodzakelijk/helpend is voor de cliënt. – <u>Verbetering woon- en leefomgeving</u> d.m.v. gebruik leefcirkels en nieuwe slimme domotica. <p>Drempelloze cliëntreis</p> <ul style="list-style-type: none"> – We zijn aangesloten bij lokale initiatieven m.b.t. zorg en welzijn en werken samen met diverse netwerkpartners. <p>Besturingsmodel</p> <ul style="list-style-type: none"> – <u>Ontwikkeling facilitaire dienst</u> conform opdracht aan kwartiermaker. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliënttevredenheid is een cijfer 8 of hoger • Afronding opdracht kwartiermaker • Vrijwilligers- tevredenheidsmeting is



doordat adequate woningaanpassingen zijn getroffen en hulpmiddelen ingezet zijn op basis van professioneel advies.

Medewerkers en vrijwilligers²

- Moderniseren (en implementeren) van het vrijwilligersbeleid. Expertgroep vrijwilligers draagt zorg voor centrale beleid en monitort svz lokaal.

Kwaliteit van zorg

- Expertgroep voeding draagt zorg voor centrale beleid met betrekking tot voeding (waaronder de vastlegging in het dossier van de individuele afspraken met de cliënt) en monitort de stand van zaken lokaal.

Wlz zorg thuis:

Medewerkers en vrijwilligers

- Er is tijdig aandacht voor benodigde woningaanpassingen en hulpmiddelen, zowel vanuit cliënt-, mantelzorger- als medewerkerperspectief. Hierbij wordt indien nodig gebruik gemaakt van advies van de ergotherapeut of andere experts.

Passende zorg

- Mantelzorg participatie, doortonwikkelen mantelzorgbeleid waaronder begrepen mantelzorg in de thuissituatie.

uitgevoerd en passende verbeteracties zijn uitgezet

- Bij >70% van de cliënten zijn afspraken rondom voedselvoorkeuren vastgelegd in het ECD

² 2021 is jaar van de vrijwilliger

3.3| Veiligheid

	Wat merkt de cliënt?	Speerpunten 2021	Indicator en norm
<p>Veiligheid Veiligheid medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen en advanced care planning</p> 	<p>Als cliënt voel ik me veilig in mijn woonomgeving en de deskundigheid en de aanwezigheid van de medewerkers versterkt dit.</p> <p>Als cliënt merk ik dat medewerkers werken aan de hand van professionele standaarden en richtlijnen, zij volgen veiligheidseisen die uit wettelijke kaders voortvloeien, zoals o.a. de eisen voor hulpmiddelen, brandveiligheid, ontruimingsplannen, voedselveiligheid en drinkwaterveiligheid.</p> <p>Ik zie dat er – waar nodig – veiligheidsbevorderende maatregelen worden genomen en zorgtechnologie wordt ingezet.</p>	<p>Speerpunten 2021</p> <p>Passende zorg</p> <ul style="list-style-type: none"> – In het <u>multidisciplinaire team</u> rond de cliënt is expertise op het gebied van zorg, behandeling en welzijn altijd geborgd en daadwerkelijke inzet gewaarborgd als dit passend/noodzakelijk/helpend is voor de cliënt. <p>Drempelloze cliëntreis</p> <ul style="list-style-type: none"> – <u>Wet zorg en dwang</u> implementeren volgens projectplan, zowel in de woonzorgcentra als in de thuissituatie. – <u>Verbetering woon- en leefomgeving</u> d.m.v. gebruik leefcirkels en nieuwe slimme domotica. <p>Kwaliteit van zorg</p> <ul style="list-style-type: none"> – Medicatieveiligheid onder regie van de expertgroep. Aandacht voor inrichting medicatiereviews (landelijke indicator) <p>Wlz zorg thuis</p> <p>Kwaliteit van zorg</p> <ul style="list-style-type: none"> – Medicatiechecks voor Wlz thuis inrichten. 	<p>Indicator Middelen ne maatregelen rond vrijheid > 90% vastgelegd in ECD is vervallen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementatie Wzd is afgerond (cf implementatieplan) • >70% van de cliënten met ZZP met behandeling heeft een jaarlijkse medicatiereview i.a. zorgmedewerker gehad.




zorggroep sint maarten

Drempelloze cliëntreis

- Wet zorg en dwang implementeren volgens projectplan in de thuissituatie.

- Implementatie Wzd is afgerond (cf implementatieplan)

3.4| Leren en verbeteren

	Wat merkt de cliënt?	Speerpunten 2021	Indicator en norm
<p>Leren en verbeteren</p> 	<p>Als cliënt merk ik dat medewerkers vaardig en deskundig zijn. Ik ervaar hen als professionele medewerkers.</p>	<p>Medewerkers en vrijwilligers</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Scholing</u>; toegesneden op de behoefte die er binnen de teams leeft (bv inzet coaching on the job), met name toenemende zorgcomplexiteit en veranderende zorgvraag van cliënten (passende zorg). - <u>Inzet van Video Interventie Ouderen</u>, psychologen volgen training. Doel: betere interventie m.b.t. cliënten met onbegrepen gedrag, ondersteuning voor de medewerker zorg hoe hier mee om te gaan, kwaliteitsverbetering en gezonde werkomstandigheden (psychische belasting). - <u>Leren on the job</u> door ergo- en fysiotherapeuten t.b.v. de fysieke belasting van medewerkers - <u>Intervisie en casusbesprekingen (moreel beraad)</u> en stimulatie van eigen regie van medewerkers en zelfstandigheid in teams. Geestelijk verzorgers betrekken t.a.v. methodiek. - <u>Deelname lerend netwerk zorg en dwang</u> - Ten behoeve van methodisch en planmatig werken volgen we onze teamcoaches en managers een <u>training LEAN</u> in relatie tot de A3 methodiek. 	<ul style="list-style-type: none"> • De behandeldienst verzorgt minstens 3 scholingen in het aanbod van de Academie.



Drempelloze cliëntreis

- Uitnutten van de mogelijkheden van Triasweb o.a. m.b.t. RI&E, klachtenmodule en het meldproces. Leren en verbeteren n.a.v. meldingen en uitingen van ongenoegen.


Passende zorg

- In het multidisciplinaire team rond de cliënt is expertise op het gebied van zorg, behandeling en welzijn altijd geborgd en daadwerkelijke inzet gewaarborgd als dit passend/noodzakelijk/helpend is voor de cliënt.


3.5| Leiderschap, governance en management

	Wat merkt de cliënt?	Speerpunten 2021	Indicator en norm
<p>Leiderschap, governance en management</p> 	<p>Als cliënt merk ik dat medewerkers tevreden zijn, dat zij weten wat er van hen wordt verwacht. Ik merk ook dat zij weten naar wie zij moeten gaan als zij zelf iets niet weten. Leidinggevenden werken vanuit verbinding en zoeken telkens de dialoog met medewerkers.</p>	<p>Besturingsmodel</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Herijken van ons besturingsmodel</u>: aanpassing om verbinding concern en lokale niveau (A3) te versterken. - In onze organisatieontwikkeling is er aandacht voor <u>hoe we zaken aanpakken</u> passend bij onze besturingsfilosofie, onze concrete leiderschapsgedragingen vanuit onze visie Deel je Leven. - <u>Leren en ontwikkelen hoort bij ons</u>, we zijn met elkaar in gesprek over wat goed gaat, wat beter kan, we leren van onze fouten en daardoor blijven we continu verbeteren. 	


3.6| Personeelssamenstelling

	Wat merkt de cliënt?	Speerpunten 2021	Indicator en norm
<p data-bbox="100 427 392 528">Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)</p> 	<p data-bbox="414 427 907 563">Als cliënt merk ik dat er een continue iemand aanwezig is op de huiskamers. Ook vrijwilligers helpen om dit te realiseren.</p> <p data-bbox="414 571 907 786">Ik merk dat medewerkers voldoende kennis hebben om mijn vragen te beantwoorden en om goed voor mij te kunnen zorgen. De medewerkers ervaar ik als vitaal, ze werken volgens een gezond rooster.</p>	<p data-bbox="929 427 1099 451">Passende zorg</p> <ul data-bbox="929 464 1738 659" style="list-style-type: none"> - De uitgangspunten <u>kwantitatieve bezetting 24 uurszorg</u> (te vinden in het Kwaliteit Handboek) zijn de richting waarin we bewegen in het kader van toenemende zorgcomplexiteit. Deze uitgangspunten omvatten zowel zorg- als welzijnsmedewerkers alsmede leerlingen en stagiaires. <p data-bbox="929 719 1261 743">Medewerkers en vrijwilligers</p> <ul data-bbox="929 756 1749 1106" style="list-style-type: none"> - In het kader van kwaliteitsegelden continueren van inzet van geestelijk verzorgers, bewegingsagogen en muziektherapeuten. - Project Plannen en Roosteren borgen - Conform onze visie (de medewerkersreis): aantrekken en opleiden van begeleiders welzijn 1 en 2 - Inzet ergo- en fysiotherapie met als doel coaching on the job van medewerkers - Vertaling uitkomsten Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO) <p data-bbox="929 1161 1126 1185">Besturingsmodel</p> <ul data-bbox="929 1198 1749 1297" style="list-style-type: none"> - Het versterken van de verbinding tussen de zorgteams en de behandelaren ten behoeve van de multidisciplinaire zorgvraag van onze cliënten. 	<ul data-bbox="1780 1023 2011 1305" style="list-style-type: none"> • uitkomsten MTO zijn besproken met teams en OR en er zijn passende verbeteracties ingezet.

3.7| Gebruik van hulpbronnen

	Wat merkt de cliënt?	Speerpunten 2021	Indicator en norm
<p data-bbox="100 427 255 491">Gebruik van hulpbronnen</p> 	<p data-bbox="383 427 1016 786">Als cliënt ervaar ik dat medewerkers vooral tijd en aandacht voor mij/ons hebben en niet druk zijn met allerlei randzaken. Daar waar administratie toch nodig is, merk ik dat dit eenvoudig beschikbaar is voor medewerkers en dat zij hier prettig mee werken. Vragen vanuit het team worden snel en kundig beantwoord door andere professionals, zodat wij ook snel antwoord krijgen en kunnen beschikken over voor ons noodzakelijke middelen. Het proces en de samenwerking lopen soepel.</p>	<p data-bbox="1048 427 1240 451">Besturingsmodel</p> <ul data-bbox="1048 467 1720 746" style="list-style-type: none"> - In het kader van het herijken van het nieuwe besturingsmodel, organiseren we passende ondersteuning voor teams, lokaal niveau en regioniveau. - Kwaliteitsborging middels de structuur van de expertgroepen, hierin is focus aangebracht o.b.v. van plannen voor 2021. 	

3.8| Gebruik van informatie

	Wat merkt de cliënt?	Speerpunten 2021	Indicator en norm
<p>Gebruik van hulpbronnen</p> 	<p>Als cliënt merk ik dat medewerkers weten wat er op de afdeling speelt. Op belangrijke, kritische punten worden gegevens verzameld en vragen gesteld. Medewerkers hebben hierover informatie beschikbaar en zo kunnen zij goed volgen hoe het met mij en de andere bewoners gaat. Als er zaken verbeterd kunnen worden, zetten zij (met hulp) maatregelen in en kunnen ze de effecten hiervan terugzien en ook met ons bespreken.</p>	<p>Speerpunten 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cliënttevredenheidsmeting aan de hand vastgestelde vragenlijst in Triasweb. Voor zorg thuis betreft dit de PREM-vragenlijst - Indicatoren uit de T-rapportages analyseren, trends signaleren en waar wenselijk verbeteren. - Ondersteuning bij informatievoorziening en data-analyse. - Kwaliteitsindicatoren beter integreren. <p>Drempelloze cliëntreis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Goed gebruik van informatie uit het ECD (Over de zorgvormen heen), selecteren nieuw ECD - Frontoffice verbeteren 	

Kwaliteitsplan 2021 Acties vanuit 15%		deadline (uitvoering o.a. afhankelijk situatie COVID19)
1	Scholing	
1.1	Scholing medewerkers omgang dementie en onbegrepen gedrag van cliënten	Vanaf Q1 t/m Q4
1.2	Scholing medewerkers welzijn (inspiratie en scholing)	Vanaf Q2 t/m Q4
1.3	Scholing medicatieveiligheid (diverse scholingen)	Vanaf Q1 t/m Q4
1.4	Training analyseren en afhandelen meldingen en calamiteitenonderzoek	Vanaf Q1 t/m Q4
1.5	Uitrol van visie, kennis en vaardigheden en borging m.b.t. palliatieve zorg, incl. ontwikkeling e-learning palliatief	Vanaf Q1 t/m Q4
1.6	Implementatie (inclusief scholing en materialen) van de Wet Zorg en Dwang;	Vanaf Q1 t/m Q4
1.7	Scholing zorgleefplansystematiek voor zorgprofessionals	Vanaf Q1 t/m Q3
2	Innovatie	
2.1	Zorgtechnologie en innovatie (adviseurs, aanschaf en inzet zorgtechnologie)	Vanaf Q1 t/m Q4
2.2	Extra ondersteuning informatievoorziening	Vanaf Q1 t/m Q4
2.3	Uitrol project vrijwilligers	Vanaf Q1 t/m Q4
3	Overig	
3.1	Aanschaf hulpmiddelen decentraal t.b.v. verlenen passende zorg en veiligheid	Vanaf Q1 t/m Q4
3.2	Aanschaf ECD dat medewerkers ondersteunt bij persoonsgericht werken	Vanaf Q1 t/m Q4
3.3	(Scholing) Zorgleefplan + huur ruimten	Vanaf Q1
3.4	Projectondersteuning kwaliteitsthema's m.b.t. kwaliteitsborging, waaronder ondersteuning bij implementatie digitaal aftekenen medicijnen, uitrol expertgroepen	Vanaf Q1
3.5	Uitrol moreel beraad op alle locaties en in de thuiszorg (MPT en VPT) als hulpmiddel bij leren en verbeteren	Vanaf Q2 t/m Q4
3.6	Uitrol project drempelloze clientreis	Vanaf Q1 t/m Q4
3.7	Accountant	Q1 en Q2