



Meerjarenkwaliteitsplan 2020

Addendum meerjarenkwaliteitsplan 2019-20**21**

Stichting Vegetarisch Zorgcentrum
Felixoord

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2020 van Icare V&V Drenthe. Dit plan is een addendum van het meerjarenkwaliteitsplan 2019-2021, dat Icare eind 2018 heeft ontwikkeld. Het kwaliteitsplan 2020 beschrijft welke ambities en doelen Icare in het rayon V&V Drenthe wil realiseren in 2020 en op welke manier het kwaliteitsbudget daaraan kan bijdragen.

Het kwaliteitsplan 2020 is tot stand gekomen in samenspraak met managers van de woonzorg locaties van Icare, behandelaren, stafmedewerkers en (lokale) medezeggenschapsraden. Met deze collega's zijn de thema's uit het kwaliteitsplan 2019 geëvalueerd en is het plan voor 2020 aangepast op basis van de huidige actualiteiten en inzichten.

Inhoud

1.	Huidige situatie 2019	5
2.	Jaarplan 2020	6
2.1	Persoonsgerichte zorg	6
2.1.1	Ik kan zijn wie ik nu ben	6
2.1.2	Vrijwilligers	6
3.1.1	Woonzorgondersteuning	6
3.1.2	Muziek en bewegen	7
3.1.3	Gezond en lekker eten	7
3.1.4	Deskundigheidsbevordering	7
2.4	Veiligheid	7
2.4.1	Basisveiligheid	7
2.5	Leren en werken aan kwaliteit	8
2.5.1	Lerende organisatie	8
2.5.2	Waarderingsgesprek	8
2.5.3	Lerend netwerk	8
2.5.4	Externe behandeldienst	8
3.5.5	Merkbaar Beter	9
2.6	Leiderschap en governance	9
2.6.1	Operationele besturing	9
3.6.2	Marktontwikkelingen	9
3.6.3	Stakeholdermarketing	10
2.7	Personele samenstelling	10
2.7.1	Strategisch opleidingsplan	10
2.8	Gebruik van hulpbronnen	10
2.8.1	Tilhulpmiddelen	10
2.8.2	Leefcirkels	10
2.9	Gebruik van informatie	10
2.9.1	Familiearena	10
3.	Meten en verantwoorden	12
3.1	Jaarplan en verantwoording	12
3.2	Meten en monitoren	12
3.3	Vakinhoudelijke commissies	13

3.4 Medezeggenschap	13
4. Begroting 2020	14
5. Verbeterparagraaf	14

1. Huidige situatie 2019

In 2019: is de verbouw van de locatie naar kleinschalige intramurale zorg deels gerealiseerd. Er zijn deels kleinschalige afdelingen gerealiseerd, op de 1^e verdieping van de locatie, voor bewoners met een psychogeriatrische zorgvraag. En beneden ook voor een groep bewoners met een psychogeriatrische zorgvraag. Daarnaast is de psychogeriatrische afdeling gesplitst in woongroepen van een maal acht bewoners en eenmaal 9 bewoners.

In 2019 is er sabaliteit gekomen in het management, waardoor er meer aansluiting is bij het beleid en de processen van Icare. Er wordt geïnvesteerd in kennisdelen, dit doormiddel van uitleen en inzet medewerkers uit de Drenthse huizen. Afdeling beleid en kwaliteit is ondersteunend aan Felixoord. Hierdoor heeft Felixoord een inhaalslag gemaakt, nodige contacten en samenwerkingsverbanden zowel intern als extern zijn gerealiseerd. De volgende stap is om verbeterlagen te maken ten aanzien van de kwaliteit van zorg.

Verder is de krapte op de arbeidsmarkt een blijvend probleem. Ook is er veel verloop in de locatie. Er is onder andere een wervingscampagne opgezet in samenwerking met de afdeling communicatie van Icare. In 2019 zijn contacten gelegd met scholen en wordt er vanaf september gewerkt met BOL en BBL leerlingen en stagiaires.

Vanuit het kwaliteitskader heeft Felixoord medewerkers kunnen aannemen, om te werken aan de kwaliteit van zorg. Zo zijn er woonzorgondersteuners, een muziek-/beweegagoog aangetrokken. De HBO-vgg die is aangetrokken vanuit het kwaliteitsbudget, heeft een grote bijdrage gehad in het realiseren van kleinschalige afdelingen en een teamplan ter ondersteuning om toe te werken naar zelfstandige teams. De doorontwikkeling hiervan is een ambitie voor 2020. Het kwaliteitskader heeft er ook aan bijgedragen dat Felixoord geen afscheid hoefde te nemen van boventallige medewerkers - naar aanleiding van de transitie.

In 2019 is gebleken dat de samenwerking tussen Opella en Felixoord verbetering vraagt. Dit betreft onder andere de communicatie tussen zorgmedewerkers en paramedici, waardoor de kwaliteit van zorg onder druk staat. Er zijn gesprekken gevoerd tussen de bestuurders van beide organisaties. Ook de BOPZ arts van Icare is hierbij aangesloten. Verbeterafspraken zijn gemaakt en de nadere uitwerking hiervan wordt doorgezet in 2020.

2. Jaarplan 2020

2.1 Persoonsgerichte zorg

Dit hoofdstuk beschrijft per thema van het kwaliteitskader verpleeghuizen de doelen voor 2020. Ten opzichte van het kwaliteitsplan 2019-2021 zijn enkele thema's aangepast aan de huidige actualiteit of inzichten. Daarnaast zijn enkele nieuwe thema's uit het plan gehaald, om meer te kunnen focussen op de voor Icare belangrijkste thema's. Separaat is de meerjarenbegroting bijgevoegd, waarin de financiële vertaling van het inhoudelijke plan is gemaakt naar de benodigde mensen en middelen.

2.1.1 Ik kan zijn wie ik nu ben

In de komende jaren wordt de ingezette koers vanuit ons Waardigheid en Trots traject 'ik kan zijn wie ik nu ben' verder uitgewerkt en geïmplementeerd. Door deze manier van werken is Felixoord nog meer betekenisvol voor de bewoner en zijn naasten. Al voor de inhuizing weten we hoe iemand wil leven en vanaf de eerste dag wordt de zorg en ondersteuning hierop ingericht. De bewoner en familie voelen een warm welkom en ervaart dat de zorg en ondersteuning zoveel mogelijk aansluiten bij de behoeften en wensen. Er is tijd nodig om deze manier van werken goed te implementeren en 'tussen de oren' te krijgen; het vraagt een cultuuromslag van alle medewerkers. Hiervoor zet Felixoord het kwaliteitsbudget in, door 0,78 fte meer HBO-vgg in te zetten. De HBO-vgg is de spin in het web op de locatie, coacht het team en denkt mee in ontwikkelingen en de uitwerking van projecten naar merkbaar betere zorg. Daarnaast ondersteunt de cliëntondersteuner het zorgteam bij het waarborgen van de juiste zorg, door aan te sluiten bij de cliënt en familie. De cliënt ondersteuner legt huisbezoeken af en zorgt voor een warm welkom. Deze functie wil Felixoord graag behouden, waarbij het kwaliteitsbudget in 2020 ondersteunt (0,67 fte).

Opmerking [FE1]: Vraag Matthijs: wordt de dagbestedingscoach in 2020 gefinancierd vanuit de begroting?? Zo ja, dan kan deze functie uit het kwaliteitsbudget worden betaald.

2.1.2 Vrijwilligers

Net als mantelzorgers spelen vrijwilligers een cruciale rol in de ondersteuning. In 2019 wordt het vrijwilligersbeleid herzien. Het doel is om vrijwilligerswerk nog meer op basis van de behoefte van bewoner(s) te kunnen inzetten. Felixoord wil dit realiseren door het vrijwilligerswerk bij Felixoord aantrekkelijker te maken en ook de rol van vrijwilligers steviger te verankeren in de teams. De teams krijgen handvatten om dit te kunnen realiseren.

3.3 Wonen en welzijn

3.1.1 Woonzorgondersteuning

In 2019 zijn woonzorgondersteuners aangetrokken, die ondersteunend zijn aan de medewerkers van de zorg. Hierdoor is meer aandacht voor de welzijnsaspecten voor (individuele) bewoners van het kleinschalig wonen. Hierdoor hebben zorgmedewerkers meer tijd beschikbaar om te besteden aan het zorg en welbevinden en een zinvolle daginvulling, doordat zij bepaalde werkzaamheden, zoals schoonmaken, niet meer hoeven te doen. Ook is het toezicht op de huiskamers beter gewaarborgd.

Felixoord zet een deel van het kwaliteitsbudget in om deze extra ondersteuning in de teams te kunnen financieren. In 2019 is deze ondersteuning volledig gerealiseerd, waarbij een

beroep is gedaan op een grote groep van potentiële medewerkers. In 2020 wordt deze ondersteuning op dezelfde werkwijze voortgezet.

3.1.2 Muziek en bewegen

Muziek beïnvloedt de stemming van mensen – ook van mensen met dementie in een ver gevorderd stadium - zeer positief en het is een manier om contact te maken. Vaak komen naar aanleiding van de muziek allerlei herinneringen, verhalen en emoties los¹.

Ook bewegen is goed voor mensen met dementie. Met bewegen kun je de dementie niet stoppen, maar wel lijkt het de dementie te vertragen. Zo verbeter je het denkvermogen en verloopt het doen van alledaagse activiteiten beter. Ook voor andere doelgroepen in onze locatie is bewegen goed.

In 2019 is een muziek-/beweegtherapeut aangetrokken – die als activiteitenbegeleider een boventallige functie had in Felixoord. Deze medewerker bleek te beschikken over de kwaliteiten voor een muziek-/beweegagoog, dat Felixoord in 2020 wil financieren uit het kwaliteitsbudget (voor 0,67). Afhankelijk van de zorgvraag en de behoefte van bewoners wordt een aanbod op maat ontwikkeld, voor zowel individuele bewoners als in groepsverband.

3.1.3 Gezond en lekker eten

Gezonde voeding heeft effect op gezond leven en mogelijk op het gebruik van medicatie. Mensen met dementie lopen een groter risico om ondervoed te raken. Problemen zoals geheugenverlies, bijwerkingen van medicijnen en een eenzijdig voedingspatroon kunnen leiden tot minder behoefte aan eten en drinken.

De doelgroep van Felixoord, vegetariërs en veganisten lopen een extra gezondheidsrisico naarmate ze ouder worden; er is een significant hoger risico op voeding insufficiëntie. Daarom is er in nauw contact met de externe voedingsleverancier en de voedingsdeskundige van de vegetariërsbond een menucyclus per seizoen ontwikkeld. Er wordt voor gekozen om in 2020 de voortgang te bewaken.

3.1.4 Deskundigheidsbevordering

Felixoord investeert, met het kwaliteitsbudget, in 2020 in verzorgende IG, om het organiseren van de zorg rondom bewoners op de juiste wijze te organiseren. Zij nemen een voorbeeldrol, als eerst verantwoordelijke en zijn hiermee een stabiele factor in de operationele uitvoering van zorg.

2.4 Veiligheid

2.4.1 Basisveiligheid

In 2019 wordt de zorginhoudelijke meting in de teams uitgevoerd, op basis van de indicatoren omtrent basisveiligheid uit het kwaliteitskader verpleeghuizen. De resultaten uit deze meting vormen de basis van de teamplannen.

We zorgen voor een veilige en schone woonomgeving in de appartementen en huiskamers, de zorginhoudelijke indicatoren zijn op orde evenals het toezicht door de inzet van meer medewerkers in de directe zorgverlening.

¹ <https://www.zorgvoorbeter.nl/dementie/zorg/muziek>

Middels de ARBO commissie wordt veilig werken en een veilige werkomgeving bevorderd. De brandveiligheidssystemen zijn op orde en de BHV trainingen wordt aan iedere medewerker aangeboden. Aandachtspunt in het BHV beleid is het eigenaarschap van het vastgoed, dat deels eigendom is van Woonzorg Nederland en deels van Icare. Hierover worden afspraken gemaakt.

2.5 Leren en werken aan kwaliteit

2.5.1 Lerende organisatie

Felixoord ondersteunt en faciliteert de komende jaren de teams verzorgd en beschermd wonen om de zelfstandigheid en ondernemerschap te stimuleren en versterken. Felixoord werkt een plan uit waarin geformuleerd wordt wat zij nodig hebben om te groeien naar de wenselijke situatie. Gefaseerd worden de teams hierin begeleid, in de periode 2019 – 2020.

In 2020 wordt nadere uitwerking gegeven aan een 'lerende organisatie', als onderdeel van het kwaliteitskader verpleeghuizen, door middel van:

- ✓ **intervisiebijeenkomsten voor medewerkers: in de teams en voor medewerkers van hetzelfde functieniveau (van verschillende teams en locaties);**
- ✓ uitwisseling van kennis en inzichten tussen medewerkers van externe organisaties, uit het leernetwerk van Icare.

Opmerking [FE2]: 15% budget voor training (door HBO-vgg) inzetten ipv slimme sensoren

De basisindicatoren voor veilige zorg zijn thema's die input kunnen vormen voor de intervisie bijeenkomsten.

2.5.2 Waarderingsgesprek

Het waarderingsgesprek is een methodiek om klanttevredenheid te meten. Icare werkt in de intramuraal setting met deze methodiek. In 2019 heeft Felixoord een pilot uitgevoerd met het waarderingsgesprek en te onderzoeken hoe deze methodiek te implementeren in de werkprocessen. In 2020 worden de uitkomsten van de pilot gedeeld met andere V&V huizen en wordt de methodiek geïmplementeerd, onder andere door te integreren in het ECD van ONS. Merkbaar Beter (zie 3.5.5) ondersteunt deze processen.

2.5.3 Lerend netwerk

Als onderdeel van het kwaliteitskader verpleeghuizen heeft Felixoord in 2018 een Convenant opgesteld met het Leernetwerk. Tijdens de bijeenkomsten wordt kennis gedeeld, ervaringen uitgewisseld en samen opgetrokken in vraagstukken die gelijkkluidend zijn, zoals kwaliteitsvraagstukken, vraagstukken over inzet personeel zoals een verpleegkundige achterwacht, etc.

De deelnemers aan het Leernetwerk zijn naast Stichting Vegetarisch Zorgcentrum Felixoord

- Woonzorgcentrum 't Schild, voor blinden en slechtzienden
- Jah-Jireh, (particulier) huis voor Getuigen van Jehova
- Verburgt-Molhuysen Staete, woonzorgcentrum voor ouderen

De bijeenkomsten vinden tweemaandelijks plaats waarbij onderwerpen worden ingebracht door de deelnemers.

2.5.4 Externe behandel dienst

Felixoord huurt externe behandelaren in om behandeling aan bewoners van de locatie. In 2019 is gebleken dat de samenwerking tussen Opella en Felixoord verbetering vraagt. Dit

betreft onder andere de communicatie tussen zorgmedewerkers en paramedici, waardoor de kwaliteit van zorg onder druk staat. Er zijn gesprekken gevoerd tussen de bestuurders van beide organisaties. Ook de BOPZ arts van Icare is hierbij aangesloten. Verbeterafspraken zijn gemaakt en de nadere uitwerking hiervan wordt doorgezet in 2020.

3.5.5 Merkbaar Beter

Icare heeft samen met de andere groepsmaatschappijen van Espria klantenbeloftes geformuleerd, vanuit gemeenschappelijke waarden (zie onderstaande afbeelding). Met deze beloften spelen we in op de vraag van de cliënt en relevante maatschappelijke thema's.



De klantbeloften worden in het Programma Merkbaar Beter meetbaar gemaakt aan de hand van uitkomstmaten. Icare wil op basis van deze uitkomstmaten de zorg en behandeling verbeteren in een continu leer- en verbeterproces. Diverse thema's van het voorliggende plan vormen een onderdeel van het programma Merkbaar Beter, zoals het Waardigheid & Trots traject en het waarderingsgesprek.

2.6 Leiderschap en governance

2.6.1 Operationele besturing

De veranderende maatschappij vraagt om passend leiderschap. In 2019 is invulling gegeven aan de versterking van de processen ten aanzien van operationele besturing. Managers woonzorg hebben samen met de rayonmanager en stafmedewerkers een training gehad over teambuilding, verbinding, rolopvatting en leiderschap. Ook de processen ten aanzien van operationele besturing zijn verstevigd door de planning en control cyclus met elkaar vast te stellen.

Verder zal het rayon in 2020 aansluiten bij de Shared Governance structuur van Icare. Dit betekent dat de huidige commissie-structuur in het rayon intramuraal Drenthe wordt geëvalueerd en herijkt.

3.6.2 Marktontwikkelingen

Felixoord signaleert een complexiteit van de zorgvraag en de zorgbehoefte van bewoner en zijn sociale netwerk worden groter en uitdagender. Daardoor groeit de behoefte aan professionele medewerkers. De arbeidsmarkt kent echter al enige tijd een flinke krapte, waardoor we meer gaan inzetten met ondersteuning van facilitaire medewerkers en de samenwerking met mantelzorgers en vrijwilligers willen intensiveren. Dit alles met het doel om bewoners kwalitatief goede zorg, ondersteuning en behandeling te bieden.

3.6.3 Stakeholdermarketing

In 2019 is een marketingcampagne ontwikkeld om medewerkers te werven. Er is tevens een campagne gestart om de juiste doelgroep te enthousiasmeren om te komen wonen en werken in Felixoord. Samen met de Cliëntenraad worden (vegetarische) beurzen bezocht en is er toepasselijk promotiemateriaal ontwikkeld. De eerste vruchten werpen zich af en de bezettingsgraad (van het aantal bewoners) neemt toe. Daarnaast blijven we via Social Media en free publicity Felixoord onder de aandacht brengen van de juiste doelgroep.

2.7 Personele samenstelling

2.7.1 Strategisch opleidingsplan

In 2019 is een strategisch opleidingsplan ontwikkeld, om de kwaliteit en kwantiteit te waarborgen en een antwoord te hebben op de arbeidsmarktproblematiek. Het doel is om enerzijds goede zorg en behandeling te waarborgen en anderzijds om de inhoud van functies en het werken bij Felixoord aantrekkelijker te maken. In zowel 2020 als 2021 wordt het kwaliteitsbudget ingezet voor training en opleiding voor medewerkers, om een verdiepingsslag te maken ten aanzien van kwaliteit van zorg, ondersteuning en behandeling (zie ook 3.5.1).

2.8 Gebruik van hulpbronnen

Felixoord zal komende jaren investeren in zorgtechnologie, waardoor een deel van de personeelskrapte kan worden opgevangen. Zorgtechnologie die vooral ondersteuning biedt aan het zo goed mogelijk bijdragen aan de kwaliteit van leven vanuit cliëntperspectief.

2.8.1 Tilhulpmiddelen

Felixoord wil het kwaliteitsbudget in 2020 inzetten om hulpmiddelen aan te schaffen, die bevorderend zijn voor de fysieke belasting en transfer voor bewoners optimaliseren.

Opmerking [FE3]: 15% budget van slimme sensoren hier inzetten

2.8.2 Leefcirkels

In 2019 is in samenwerking Woonzorg Nederland de verbouw van Felixoord gerealiseerd. De volgende stap is om in 2020 te onderzoeken welke mogelijkheden de technologie biedt voor leefcirkels, om aan te sluiten bij de inzichten vanuit de Wet Zorg en Dwang.

Met ondersteuning van de afdelingen ICT en vastgoed van Espria wordt in 2020 een plan ontwikkeld voor de inrichting van leefcirkels in de locatie. Dit om bewoners van Beschermd Wonen meer vrijheid te bieden. Bij de planvorming en het maken van passende keuzes voor de locatie, wordt gebruik gemaakt van opgedane kennis en ervaring bij andere groepsmaatschappijen van Espria en zorginstellingen in de omgeving.

2.9 Gebruik van informatie

Diverse bronnen geven ons informatie over klant- en medewerker tevredenheid. Zo is Zorgkaart Nederland een belangrijke bron van informatie.

2.9.1 Familiearena

Eind 2019 zijn de familiearena's geïmplementeerd in Felixoord. In een bijeenkomst met naaste familie van bewoners van het betreffende team, waarin familie kan aangeven wat goed gaat en welke verbeterpunten zij zien. Na input van de familie vindt hierover een gesprek plaats met medewerkers. De verbeterpunten zullen zoveel mogelijk worden

opgepakt. De ervaring binnen Icare leert dat familie en medewerkers deze methodiek als waardevol ervaren.

3. Meten en verantwoorden

De besturingscascade van Felixoord, op pagina 8 van dit plan, geeft weer hoe er gestuurd wordt.

3.1 Jaarplan en verantwoording

Alle teams stellen jaarlijks een teamplan op. Het teamplan is gebaseerd op het kwaliteitsjaarplan van Felixoord. Vanaf 2019 is het kwaliteitsjaarplan een afgeleide van het kwaliteitsmeerjarenplan van Intramuraal Icare. Monitoring van de voortgang en resultaten op alle drie de niveaus (team, Felixoord en rayon) vindt plaats met behulp van tertaalrapportages. Op locatie- en rayonniveau is het volgende platform verantwoordelijk voor de voorbereiding van deze rapportages:

- ✓ Kernteam per locatie, met een afvaardiging van medewerkers uit de zorg en behandeldienst. Deze afvaardiging kan per vergadering verschillen. Tweewekelijks komt het kernteam bijeen, met een verschil in focus per vergadering:
 - Maandelijks worden de zorginhoudelijke (kwaliteits)indicatoren besproken. Verbeterafspraken worden hier gemaakt en vastgelegd in de kernteamrapportage.
 - Maandelijks wordt het jaarplan van de locatie besproken. De stand van zaken en afspraken worden hier besproken en vastgelegd ten behoeve van de tertaalrapportage.
- ✓ Rayonoverleg, bestaande uit de rayonmanager, manager behandeldienst, managers woonzorg en stafmedewerkers van het rayon. Dit rayonoverleg vindt wekelijks plaats, waarbij de stafmedewerkers eens per twee weken aansluiten.

De jaarlijkse verantwoording van de kwaliteitsplannen vindt plaats in het kwaliteitsverslag. Dit verslag geeft een totaalbeeld van de gerealiseerde doelen en resultaten.

4.1.1. Verantwoording kwaliteitsbudget

Aan de hand van de begrotingstool wordt ieder tertaal de stand van zaken gerapporteerd aan het Zorgkantoor.

3.2 Meten en monitoren

Monitoring van de kwaliteit(plannen) vindt op verschillende manieren plaats, te weten:

- ✓ In de tertaalrapportage (drie keer per jaar) wordt de voortgang beschreven ten aanzien van de doelen van het meerjarenplan, zowel op locatie (Felixoord)- als op rayonniveau.
 - Op rayonniveau is per doel een portefeuillehouder vastgesteld, een manager of stafmedewerker;
 - De controller en HR adviseur verzorgen de financiële rapportage;
 - De kwaliteitsmedewerker verzorgt een overzicht van de kwaliteitsindicatoren.
 - Op locatieniveau is per doel een portefeuillehouder vastgesteld, veelal de manager woonzorg of een HBO vgg.

- ✓ Twee keer per jaar worden er interne checks gehouden, waarbij management, zorgmedewerkers, stafmedewerkers en cliëntenraad toetsen op specifieke onderdelen en hierdoor leren van collega's op andere locaties. Deze check betreft alle thema's zoals beschreven in het kwaliteitskader.
- ✓ In de familiearena's wordt de tevredenheid van de familie besproken;
- ✓ Door middel van medewerker tevredenheidsonderzoeken (MTO's) wordt de tevredenheid van medewerkers gemeten.

3.3 Vakinhoudelijke commissies

In rayon V&V Drenthe wordt er gewerkt met een vakinhoudelijke multidisciplinaire commissie structuur. Deze commissies zijn verantwoordelijk voor het beleid en uitvoering van het beleid met betrekking tot thema's omtrent kwaliteit en veiligheid van zorg en behandeling met als doel om de kwaliteit van zorg te behouden en waar nodig te verbeteren. Daarbij wordt de shared governance structuur van Icare in het rayon vormgegeven door middel van multidisciplinaire commissies. Waar mogelijk wordt deelgenomen aan de kwaliteitsgroepen op rayon-, Icare-overstijgend of Espria-niveau en/of maken de beide groepen een verbinding op deelgebieden. Als blijkt dat een vaste of tijdelijke commissie geen waarde meer toevoegt, dan wordt deze beëindigd. Ook als blijkt dat een thema vraagt om een (tijdelijke) commissie, dan wordt deze geïnstalleerd. De vakinhoudelijke commissies zijn verantwoordelijk voor de (tertaal)verantwoording ten aanzien van de thema's.

3.4 Medezeggenschap

Felixoord heeft haar eigen Cliëntenraad waarmee ze samenwerkt aan de realisatie van doelen van de (kwaliteits)plannen. Zo worden zij betrokken bij de besteding van de extra middelen(kwaliteitsbudget en Waardigheid & Trots), interne checks en audits en bij het project rondom voeding.

4. Begroting 2020

In de separaat toegevoegde begroting, de rekentool van het Zorgkantoor, vindt de vertaling plaats van de plannen zoals in voorgaand hoofdstuk beschreven. Hierin wordt concreet beschreven waar het kwaliteitsbudget wordt ingezet om het kwaliteitsplan 2020 te kunnen realiseren.

5. Verbeterparagraaf

In de verbeterparagraaf zijn de doelen uit het kwaliteitsplan SMART uitgewerkt (SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden). In de verbeterparagraaf wordt per doel beschreven:

- ✓ Wat het resultaat is;
- ✓ Welke acties er worden uitgevoerd om dat resultaat te bereiken;
- ✓ Wie verantwoordelijk is voor de uitwerking hiervan;
- ✓ Wanneer dit gebeurt;
- ✓ Waar de betreffende actie wordt besproken ten behoeve van monitoring en borging.

Thema	Doelstelling	Resultaat	Actie	Verantwoordelijk	Monitoring en borging
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (inhoud)	Bewoners kunnen zijn wie ze nu zijn conform uitgangspunten W&T	De werkwijze rondom inhuizing en verblijf zijn geïmplementeerd, incl. familieparticipatie. Bewoners, familie zijn meer tevreden Medewerkers bieden persoonsgerichte zorg	Er wordt een plan gemaakt t.b.v. de uitrol van de methodiek per locatie en woning. HBO-vgg heeft regie op locatie: - coördinatie plan - afstemming collega's in vakgroep - train de trainer voor woonzorgbegeleiders - coaching teams	Managers woonzorg HBOV GG kwaliteitsmedewerker 2019	Monitoring in vakgroep HBO-vgg Borging in zorgleefplannen
	De zorg in de laatste levensfase sluit aan bij de individuele wensen van de bewoner.	Het beleid palliatieve zorg is geïmplementeerd en is onderdeel van de anamnese 'weet wie ik ben'	Aandachtsfunctionarissen worden geschoold. Zorgpad stervensfase wordt geïmplementeerd. Vormgeven van het beleid per locatie met ondersteuning van HBO-vgg. Beleid ontwikkelen tbv rol geestelijk verzorgers	2019 Manager woonzorg Praktijkopleider HBOV GG, woonzorgbegeleiders en aandachtsfunctionaris Manager woonzorg, HBO-vgg	Opleidingsbeleid Monitoring in kernteamoverleg over verbeterplan

Thema	Doelstelling	Resultaat	Actie	Verantwoordelijk	Monitoring en borging
	Het vrijwilligerswerk is aantrekkelijker en de rol van vrijwilligers is verankerd in teams	Visie en beleid tav informele zorg is ontwikkeld en geïmplementeerd en wordt ondersteund met een portaal. De regie en het initiatief t.a.v. de uitvoering ligt bij vrijwilligers en zorgteams. Centrale coördinatie vindt op locatieniveau plaats.	Het vrijwilligersbeleid herzien in beleid informele zorg. Herijking taken en verantwoordelijkheden vrijwilligerswerk en dagbesteding	HR manager woonzorg	Tertaalrapportage
Wonen en welzijn (inhoud)	Bewoners en familie ervaren een optimaal aanbod aan activiteiten gericht op welbevinden	Op basis van de anamnese 'weet wie ik ben' worden activiteiten op maat aangeboden, zowel op individueel niveau, op de woning, als buiten de woning; al dan niet samen met familie/mantelzorgers. De extra beschikbare uren vanuit het kwaliteitsbudget worden hiervoor ingezet. De roosters sluiten aan bij de beschikbare fte's.	Ontwikkelen plan t.a.v. welbevinden Format ontwikkelen waarin zichtbaar wordt welke activiteiten worden uitgevoerd (goede voorbeelden). (Basis)roosters aanpassen. Begeleiding en toetsing op inhoud zorgdossiers en rapportage + zo nodig training on the job.	Tertaal 1 2019 Manager woonzorg, praktijkopleider, dagbestedingscoaches HBO Vgg Doorlopend in 2019 en 2020 Roosteraars teams HBO Vgg	Rayonoverleg Middelen Waardigheid en Trots Roosters Interne checks

Thema	Doelstelling	Resultaat	Actie	Verantwoordelijk	Monitoring en borging
		Zorgleefplannen en rapportages zijn congruent met elkaar en afgesproken acties rondom extra inzet zijn uitgevoerd.	Het verenigingsleven opzetten/ uitbreiden	Dagbestedingscoach	Weekagenda's
	Bewoners ervaren een zinvolle daginvulling en worden gestimuleerd d.m.v. voldoende prikkels.	De in 2018 en 2019 aangeschafte middelen en materialen worden optimaal benut en zijn ingebed in de werkprocessen	Aanschaf en implementatie fiets labyrint en implementeren belevingstafel	Manager woonzorg medewerkers dagbesteding	Weekstart / teamoverleg
	Bewegen en muziek stimuleren en prikkelen bewoners	Muziek wordt meer op het individu afgestemd, door inzet van de muzikagoog Beweging stimuleert de lichamelijke gezondheid van de bewoners	Ontwikkelen plan t.b.v. beleid en inzet muzikagoog en beweegagoog Implementatie en inzet	Manager woonzorg dagbestedingscoach woonzorgbegeleiders Hbo-vgg	Rayonoverleg Weekactiviteiten-agenda's en ZLP's.
	Aangeboden voeding sluit aan bij de behoefte en zorgvraag van bewoners.	Gezonde voeding vervangt eventuele dieetvoeding of medicatie.	Inbedden menucyclus in werkprocessen Inhuren externe voedingsdeskundige	Manager BHD en beleidsmedewerker zorg Ieder tertaal	Kernteamrapportage Tertaalrapportage
Veiligheid (inhoud)	De bewegingsvrijheid van bewoners wordt gewaarborgd door	In Felixoord zijn leefcircels aangebracht en	Plan ontwikkelen en implementeren	Manager woonzorg, afdeling vastgoed en ICT (SSC)	Bila mwz met directie

Thema	Doelstelling	Resultaat	Actie	Verantwoordelijk	Monitoring en borging
	leefcirkels	geïmplementeerd			
Leren en werken aan kwaliteit (inhoud)	Alle teams leveren kwaliteit van zorg, volgens de richtlijnen van het kwaliteitskader verpleeghuizen.	De kwaliteitsplannen en de teamplannen zijn opgesteld o.b.v. de gestelde kaders in het kwaliteitskader Uitwisseling kennis en inzichten tussen medewerkers in het leernetwerk.	Lerend netwerk: oriëntatie en planning samenwerking	Kwaliteitsmedewerker, Managers woonzorg HBO-Vgg Praktijkopleider HBO vgg	Kwaliteitsplannen rayon en locaties, Teamplannen Tertaalrapportage Rayonoverleg Kernteamrapportages
	Kwaliteit van zorg verhogen en in de toekomst waarborgen	verantwoordelijk niveau 3 verzorgenden zijn geschoold tot gespecialiseerd verzorgende	Herijken transitieplan 2.0 In gesprek met opleidingsinstituut In gesprek met medewerkers, t.b.v. geschiktheid op basis van een transitieplan	Manager woonzorg Mwz en praktijkopleider / HR MWZ HBO-vgg	Tertaalrapportage
	De Wet Zorg en Dwang is geïmplementeerd en geïntegreerd in de dagelijkse zorgverlening	Veiligheid en vrijheid in de juiste mate, afgestemd op de individuele bewoner.	Visie, beleid en plan van aanpak ontwikkelen	Manager woonzorg	Rayonoverleg
	Teams zijn verder ontwikkeld in hun zelfstandigheid	Teams functioneren zelfstandig, conform de vastgestelde visie en kaders	Ontwikkelen plan, o.a. op basis van ervaring extramuraal	Manager woonzorg kwaliteitsmedewerker Steeds beter team	Rayonoverleg
Governance en	De locaties van Icare V&V Drenthe zijn bekend in het	Samenwerking in de keten is	Participeren in en ontwikkeling van	Managers woonzorg HBO vgg	Tertaalrapportage kernteamrapportage

Thema	Doelstelling	Resultaat	Actie	Verantwoordelijk	Monitoring en borging
leiderschap	netwerk en (potentiele) cliënten worden ernaar doorverwezen	geïntensiveerd, waaronder de samenwerking tussen intra- en extramurale teams van Icare	samenwerkingsverbanden in de keten op lokaal niveau.		
	De locaties V&V Drenthe staan goed bekend bij stakeholders. (potentiele) Medewerkers, leerlingen en cliënten willen graag bij ons komen wonen of werken.	De website is toegankelijk en sluit aan bij de behoefte van potentiele cliënten. Positieve beoordelingen op Zorgkaart Nederland Optimale samenwerking met scholen Icare (medewerkers) is zichtbaar en laat goede en mooie voorbeelden uit de praktijk zien	Website inrichten/verbeteren, op basis van plan van aanpak Zorgkaart Nederland structureel stimuleren te gebruiken. Inzet interviewers Zorgkaart Nederland (per locatie) Strategisch opleidingsplan is uitgewerkt in concrete doelen: samenspel met opleidingen, werk-leertrajecten, etc. Plan ontwikkelen en uitvoeren tbv marketing en communicatie (meerjaren)	RM/ Adviseur communicatie 2019 HBO-Vgg, mwz, wzb HR / praktijkopleider RM /managers woonzorg/ Communicatie-adviseur / beleid / relatie manager	Website Zorgkaart Nederland
Personele samenstelling (randvoor-	In alle teams wordt kwalitatieve goede zorg verleend met de juiste functiemix op basis van	Icare voldoet aan kaders kwaliteitskader verpleeghuizen	Werven VIG'ers en helpenden Inzicht in normen,	HR en MWZ MWZ / control	(kern)teamoverleg

Thema	Doelstelling	Resultaat	Actie	Verantwoordelijk	Monitoring en borging
waarde)	indicatie en zorgvraag van de bewoners. De financiële opties zijn inzichtelijk.	Teams kennen en bewaken samen met de HBO-Vgg en manager hun normformatie, juiste en gekwalificeerde functies en de financiële mogelijkheden daarin	financieren en kaders Coachen zorgmedewerkers om de inzet zorg af te stemmen op de indicaties. Screening op huidige ZZP's of dit voldoet aan de zorginzet	HBO-Vgg	
	Helpenden en verzorgenden hebben meer tijd voor zorg en ondersteuning van bewoners	Facilitaire werkzaamheden en klussen worden uitgevoerd door woonzorgondersteuners	Werven woonzorg-ondersteuners (obv profiel per locatie), inwerken woonzorg-ondersteuners, teams instrueren taakverdeling obv plan	HR Manager woonzorg Manager woonzorg, HBO vgg HR	Financieel overleg Rayonoverleg Kernteamoverleg
Gebruik van informatie	Bewoners en familie zijn tevreden over de zorg en behandeling	Waarderingsgesprek is geïmplementeerd in de teams en is ondersteunend om de zorg voortdurend te blijven verbeteren.	Implementatie van het waarderingsgesprek Project waarderingsgesprek Merkbaar Beter t.b.v. meetbaar maken en optimaliseren van de methodiek	Kwaliteitsmedewerker HBO vgg Woonzorgbegeleiders kwaliteitsmedewerker 2019	
	Familiearena is een volwaardig meetinstrument voor klanttevredenheid	Het voorzitterschap van familiearena's wordt uitgevoerd door zorgmedewerkers	Medewerkers trainen in de rol van procesbegeleider, o.a. door coaching on the job	Steeds Beter team	werkwijze evalueren in rayonoverleg