

## Kwaliteitsplan Valkenhof 2021



aandacht afspraken  
doelen ecd familie kwaliteit  
leven locatie medewerker nodig  
organisatie thema  
wensen werken wonen  
zorgleefplan

<b>Auteur:</b>	Vivian Vergouwen, beleidsadviseur
<b>Verschijningsdatum:</b>	December 2020, versie van 24-12-2020
<b>Evaluatiedatum:</b>	Voorjaar en najaar 2021
<b>Autorisator:</b>	Bestuurders van Valkenhof

## Inhoud

1	Profiel Valkenhof.....	3
1.1	Zorgvisie .....	3
1.2	Kernwaarden.....	3
1.3	Locaties.....	4
1.4	Doelgroepen en zorgverlening .....	5
2	Personeelssamenstelling Valkenhof .....	9
3	Kwaliteitsplan Locaties .....	12
3.1	Kwaliteitsplan DE BOGEN 2021 .....	12
3.2	Kwaliteitsplan Den HAAGACKER 2021 .....	16
3.3	Kwaliteitsplan Leenderhof eind 2020/ begin 2021 .....	18
3.4	Kwaliteitsplan 2020/2021 De Vlasgaard.....	20
3.5	Kwaliteitsplan Taxandria laagbouw 2020-2021 .....	24
3.6	Kwaliteitsplan Taxandria Hoogbouw 2021 .....	27
3.7	Kwaliteitsplan 2021 Kempenhof 2&3.....	30

## 1 Profiel Valkenhof

Valkenhof is een professionele zorgorganisatie met het hart op de juiste plek. Of het nu bij mensen thuis is of bij ons in huis: onze medewerkers staan 24 uur per dag, 7 dagen per week voor cliënten klaar. Om goede zorg te leveren, op een gastvrije, gemoedelijke, typisch Brabantse wijze. 'Zorg met 'n zachte g' noemen we dat (onze missie) en daarnaast 'Kwaliteit met 'n harde k'. Men kan bij ons terecht voor verpleging, verzorging, thuiszorg, huishoudelijke zorg, dagopvang, revalidatie, hospicezorg op vijf locaties in de regio Valkenswaard en Heeze-Leende. Ook bieden we onder de naam Behandelcentrum Valkenhof behandeling en begeleiding op het gebied van fysiotherapie, ergotherapie, diëtetiek, logopedie, neuromusculaire triggerpointtherapie, psychologie, maatschappelijk werk en behandeling door specialisten ouderengeneeskunde.

Daarnaast draagt Valkenhof bij aan het verhogen van het welzijn van ouderen in de regio, zowel voor bewoners als omwonenden van onze locaties. We bieden een groot scala aan activiteiten op sociaal-cultureel gebied, zoals zang-, schilder- en kooklessen. Vanuit ons culinair centrum verzorgen we maaltijden voor onze eigen grand cafés, eetpunten in de regio en tafeltje-dekje bij de mensen thuis.

Valkenhof wil met dit verslag haar belanghebbenden, zoals cliënten, samenwerkingsrelaties, toezichthouders en andere betrokkenen inzicht geven in de wijze waarop zij de zorg- en dienstverlening aan haar cliënten realiseert. Valkenhof vindt het van groot belang om de corporate governance goed vorm te geven en streeft naar doelmatig en goed bestuur en toezicht.

### 1.1 Zorgvisie

Onze visie is: *Compleet in zorg, bij u thuis of bij ons.*

Iedereen wil graag zo lang mogelijk grip houden op het eigen leven en zelfstandig keuzes maken. Soms is er echter (tijdelijk) ondersteuning nodig. Bijvoorbeeld bij ziekte, na een operatie of wanneer iemand lijdt aan een chronische aandoening. Iedereen kan in alle gevallen een beroep doen op onze zorg. Wij kijken samen met de cliënt en zijn netwerk naar de beste oplossing. Daarbij denken we altijd in mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Valkenhof is compleet in haar zorgaanbod en onze zorg is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.

### 1.2 Kernwaarden

Medewerkers van Valkenhof handelen vanuit dezelfde kernwaarden: *Gepassioneerd, Respectvol, Betrouwbaar, Vakmanschap en Ondernemend*. Deze kernwaarden binden ons en maken onze organisatie tot wat ze is.



#### **Gepassioneerd**

We kennen en nemen onze verantwoordelijkheid in het gezamenlijk proces. We zijn open, enthousiast en flexibel en we voelen ons verantwoordelijk voor elkaar. Maar al met al handelen we vanuit bevlogenheid; vanuit passie voor onze cliënt en ons vak.

## Respectvol

We communiceren duidelijk en komen afspraken na. We stellen ons open en uitnodigend op, we nemen u serieus en gaan uit van uw mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Want we houden rekening met uw eigen identiteit en behoefte aan zingeving.

## Betrouwbaar

We zijn eerlijk en komen onze afspraken na. Daarbij streven wij naar een maximale tevredenheid van u als cliënt.

## Vakmanschap

Bij vakmanschap denken we gelijk aan de combinatie meesterschap. We werken op professionele wijze in een voor u veilige omgeving, vanuit een diepere betekenis dan alleen kennis en inhoud.

## Ondernemend

We zijn begaan met u als cliënt, de organisatie en onze omgeving. We werken volgens de state of the art en willen dat graag onder uw aandacht brengen. Daarom zijn wij proactief en werken wij vanuit zelfstandigheid, initiatief en creativiteit. Want dat is wat wij verstaan onder ondernemerschap. Alleen zo ontstaan ruimte en mogelijkheden om ideeën om te zetten in concrete vernieuwingen. Het gaat niet alleen over innovaties in ons aanbod van producten en diensten, maar ook om slimmer organiseren en/of meer gezelligheid in de woonkamers.

## 1.3 Locaties

Valkenhof is een stichting heeft één KvK-nummer voor haar locaties. Het werkgebied van Valkenhof is Zuidoost-Brabant en de gemeenten Valkenswaard, Heeze-Leende in het bijzonder. Met bijna 1000 medewerkers en circa 500 vrijwilligers wordt de zorg op onder meer de volgende manieren geboden: verpleging, verzorging, all-inclusive, revalidatie, poliklinische behandeling, dagactiviteiten, zorgtrajectbegeleiding, hospicezorg, ELV en zorg thuis. De zorg- en dienstverlening wordt geboden vanuit zes locaties in Valkenswaard, en Heeze-Leende<sup>1</sup>.

In onderstaande tabel staan de algemene identificatiegegevens van Valkenhof.

Algemene identificatiegegevens	
Rechtspersoon	Stichting Valkenhof
Adres	John F. Kennedylaan 3
Postcode	5555 XC
Plaats	Valkenswaard
Telefoon	040-2014035
e-mail	<a href="mailto:info@valkenhof.org">info@valkenhof.org</a>
Internet	<a href="http://www.valkenhof.nl">www.valkenhof.nl</a>
KVK-nummer	41090962
NZA-nummer	300-0934
Locaties <sup>2</sup>	De Bogen, den Haagacker, Kempenhof, Leenderhof, Taxandria, Vlasgaard, Nieuwe Waalreseweg

<sup>1</sup> Voor een actueel overzicht wordt verwezen naar [www.valkenhof.nl](http://www.valkenhof.nl)

<sup>2</sup> Voor een actueel overzicht wordt verwezen naar [www.valkenhof.nl](http://www.valkenhof.nl)

## 1.4 Doelgroepen en zorgverlening

Valkenhof levert verpleging, verzorging, revalidatie, poliklinische behandeling, palliatieve zorg, dagactiviteiten en zorg thuis vanuit somatische of psychogeriatrische grondslag.

In de locaties van Valkenhof zijn deze twee grondslagen herkenbaar:

- Somatiek: een lichamelijke ziekte of aandoening is de aanleiding voor de zorg- en dienstverlening van Valkenhof
- Psychogeriatric: een ziekte, aandoening of stoornis in of van de hersenen, waardoor geheugen, leervermogen en begrip achteruitgaat, is aanleiding voor de zorg- en dienstverlening van Valkenhof. De meest voorkomende aandoening die leidt tot deze grondslag is dementie

Hieronder zijn voor de zes locaties van Valkenhof in tabellen de doelgroepen met aantallen, ZZP en leeftijdsverdeling cliënten weergegeven. Het aantal cliënten per ZZP is een momentopname op de aangegeven peildatum.

### De Bogen

Naam locatie:		De Bogen		stand per: 31-12-2020
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten		
Psychogeriatric	ZZP 4 VV	21		
Psychogeriatric	ZZP 5 VV	17		
Psychogeriatric	ZZP 6 VV	3		
Psychogeriatric	ZZP 7 VV	3		
Totaal van de locatie		44		
Capaciteit		48		

### Den Haagacker

Naam locatie:		Den Haagacker		stand per: 31-12-2020
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten		
Psychogeriatric	ZZP 4 VV	12		
Psychogeriatric	ZZP 5 VV	16		
Psychogeriatric	ZZP 6 VV	8		
Psychogeriatric	ZZP 7 VV	2		
Psychogeriatric	ZZP0	8		
Totaal van de locatie		46		
Capaciteit		47		

## Kempenhof

Naam locatie:		Kempenhof	stand per: 31-12-2020
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten	
Somatiek	ZZP 3 VV		0
Somatiek	ZZP 4 VV		17
Somatiek	ZZP 5 VV		2
Somatiek	ZZP 6 VV		48
Somatiek	ZZP 7 VV		2
Somatiek	ZZP 8 VV		4
Somatiek	ZZP 9 VV		1
Totaal van de locatie			74
Capaciteit			94

## Leenderhof

Naam locatie:		Leenderhof	stand per: 31-12-2020
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten	
Psychogeriatric	ZZP 4 VV		7
Psychogeriatric	ZZP 5 VV		39
Psychogeriatric	ZZP 6 VV		3
Psychogeriatric	ZZP 7 VV		5
Totaal van de locatie			54
Capaciteit			58

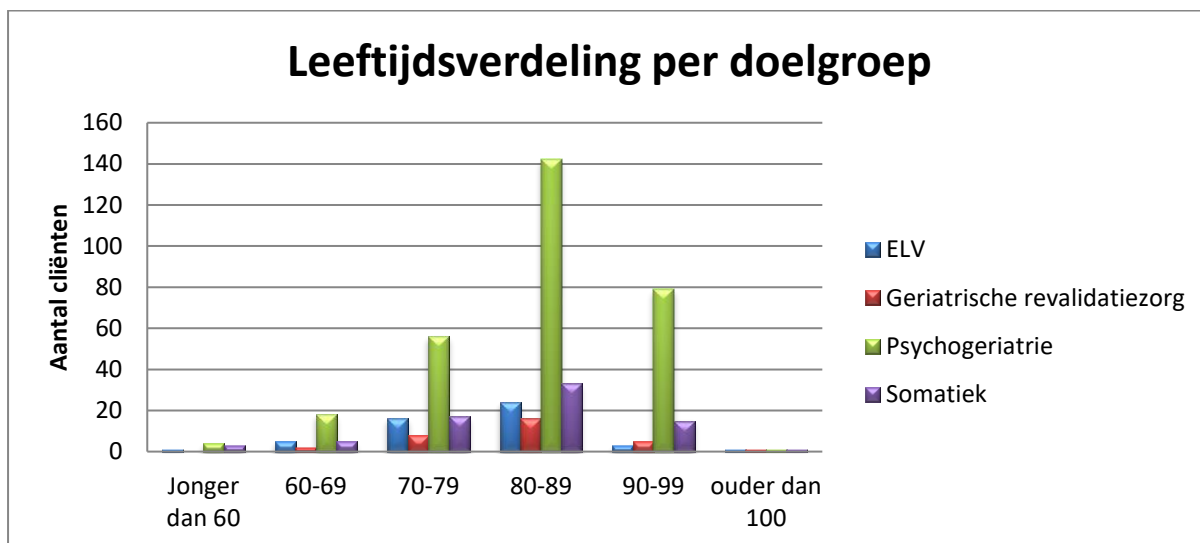
## Taxandria

Naam locatie:		Taxandria	stand per: 31-12-2020
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten	
Psychogeriatric	ZZP 5 VV		61
Psychogeriatric	ZZP 7 VV		27
Psychogeriatric	ZZP crisisopvang VV		10
Totaal van de locatie			98
Capaciteit			103

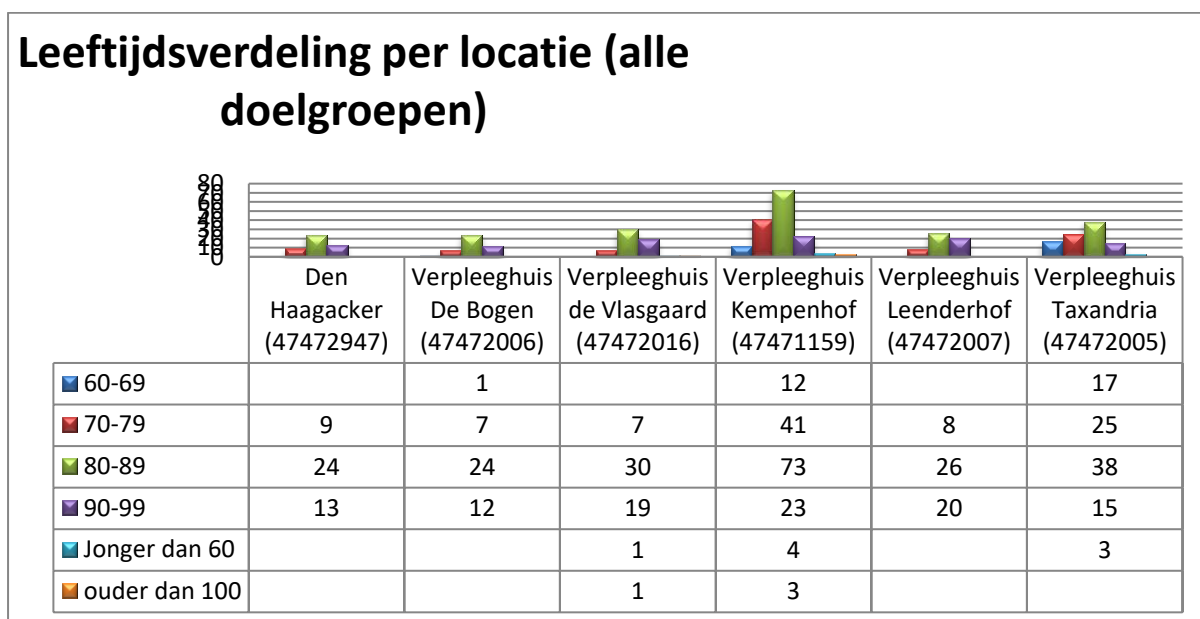
## Vlasgaard

Naam locatie:		De Vlasgaard	stand per: 31-12-2020
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten	
Psychogeriatric	ZZP 4 VV		16
Psychogeriatric	ZZP 5 VV		30
Psychogeriatric	ZZP 6 VV		4
Psychogeriatric	ZZP 7 VV		4
Psychogeriatric	ZZP 0		4
Totaal van de locatie			58
Capaciteit			68

Uit de leeftijdsverdeling per doelgroep van Valkenhof is duidelijk te zien dat het grootste aantal cliënten die zijn met grondslag psychogeriatric.



Binnen Valkenhof is voor alle doelgroepen onderstaande leeftijdsverdeling te zien. De gemiddelde leeftijd van alle cliënten van Valkenhof op 31 december 2020 is 83,0 jaar.



De verwachte omzet intramuraal voor Valkenhof in 2020 is weergegeven per ZZP. Het betreft een omzet verwachting voor intramurale Wlz-zorg, inclusief VPT (Volledig Pakket Thuis).

Omzet 2020 per ZZP	
ZZP	Omzet
ZZP 3 VV	
ZZP 4 VV	€ 3.098.484
ZZP 5 VV	€ 15.419.961
ZZP 6 VV	€ 6.199.773
ZZP 7 VV	€ 6.750.301
ZZP 8 VV	€ 957.131
ZZP 9 VV	€ 368.406
ZZP 10 VV	€ 127.964
ZZP 0VV	
VPT 4 VV	€ 14.688
Totaal omzet	€ 32.936.708



## 2 Personeelssamenstelling Valkenhof

In onze locaties verblijven cliënten vanuit de Wlz en Zvw. In dit hoofdstuk is de personeelssamenstelling van Valkenhof is neergezet in onderstaande tabellen volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader: "Cliënten met een ZZP-indicatie 4 t/m 10, die 24 uur aangewezen zijn op WLZ zorg en ondersteuning."

Tot en met 30 september 2020		Valkenhof – WLZ
Omvang clientgebonden functies	Inzet aantal FTE	
Niveau 1: Medewerker huishoudelijke verzorging	34,70	
Niveau 1: Zorghulp	69,20	
Niveau 2: Helpende Zorg & Welzijn	65,33	
Niveau 3: Verzorgende IG	86,57	
Niveau 3: Zorgcoördinator Zorg en Welzijn	24,45	
Niveau 3: Leerling verzorgende IG	35,73	
Niveau 4: Verpleegkundige	10,49	
Niveau 4: Zorgcoördinator Verpleegkundige	12,81	
Niveau 5: Verpleegkundige HBO	0,78	
Behandelaars: (para)medisch	39,64	
Activiteitenbegeleider & ass. activiteitenbegeleider	10,03	
Management, staf en ondersteuning Valkenhof	105,85	

Stand per 30 september 2020		Valkenhof – WLZ
Aard dienstverband	Aantal medewerkers	
Vast dienstverband	447	
Tijdelijk dienstverband	136	
Percentage FTE met contract bepaalde tijd	18,73%	
Percentage FTE met contract onbepaalde tijd	81,28%	
Gemiddelde contractomvang	68,74%	
Percentage Inzet FTE uitzendkrachten en PNIL	5,88%	
Percentage kosten uitzendkrachten en PNIL	12,01%	

Stand per 30 september 2020		Valkenhof – WLZ
Kwalificatiemix	Percentage niveau functie	
Niveau 1 zorg en welzijn	26,7%	
Niveau 2 zorg en welzijn	17,5%	
Niveau 3 zorg en welzijn	30,3%	
Niveau 4 zorg en welzijn	6,0%	
Niveau 5 zorg en welzijn	0,2%	
Behandelaren / (para-) medisch	10,2%	
Leerlingen verzorgende IG	9,2%	
Totaal	100,0%	

Stand per 30 september 2020		Valkenhof - WLZ
FTE Zorg-cliëntratio		
Inzet FTE per cliënt	0,99	

Tot en met 30 september 2020		Valkenhof – WLZ
Omvang personeelsbestand		Inzet aantal FTE
Aantal medewerkers werkzaam in WLZ		567
Inzet FTE clientgebonden functies		389,73

Stand per 30 september 2020		Valkenhof - WLZ	
Deelname leerlingen BBL	Aantal leerlingen	Percentage leerlingen per medewerker	
De Bogen	6	10,17%	
Den Haagacker	4	8,51%	
Kempenhof	16	11,68%	
Leenderhof	7	6,86%	
Taxandria	15	11,90%	
Vlasgaard	6	9,68%	
Totaal	54	9,52%	

Stand per 30 september 2020		Valkenhof - WLZ
Niveau leerlingen BOL	Aantal leerlingen	
Niveau 1	1	
Niveau 2	2	
Niveau 3 (incl. zorgkundigen)	9	
Niveau 4	26	
Niveau 5	21	
Totaal BOL WLZ	59	
Totaal aantal BOL-stagiairs Valkenhof	69	

Stand per 30 september 2020		Valkenhof - WLZ
Instroom, doorstroom, uitstroom		
Instroompercentage	7,50%	
Uitstroompercentage	10,80%	
Doorstroom:		
Gediplomeerden niveau 1	1	
Gediplomeerde helpenden	1	
Gediplomeerde verzorgenden IG	6	
Gediplomeerde verpleegkundigen	-	

Stand per 30 september 2020		Valkenhof
Verzuim arbeidsongeschiktheid		
Verzuimpercentage Valkenhof excl. ZW%	7,14%	
Verzuimpercentage Valkenhof incl. ZW%	8,71%	
Verzuimfrequentie Valkenhof	1,38	

Stand per 30 september 2020		Valkenhof
Vrijwilligers		
Aantal vrijwilligers	398	
Hoe worden vrijwilligers ingezet?	Voeding: ontbijt, lunch, diner: 50%	
	Recreatie en activiteiten: 50%	

Volgens de vastgestelde beleidslijn; **Consolidatie en groei** door het bestuur en management in juli 2020 worden onderstaande thema's opgenomen in de Jaarplannen en Kwaliteitsplannen van de individuele afdelingen:

- 1 Passende Zorg**
  - 2 Innovatie**
  - 3 Bedrijfsvoering**
  - 4 Duurzaamheid**
- 

Iedere locatie pakt bovenstaande onderwerpen in haar eigen kwaliteitsplan op.

## 3 Kwaliteitsplan Locaties

### 3.1 Kwaliteitsplan DE BOGEN 2021

#### **Wat gaat de Bogen doen?**

##### **A. Cliënten**

- Kwaliteitsbeleving, welbevinden, welzijn en `Thuis voelen bij` nog verder verbeteren met inzet kwaliteitsgelden samen met cliënten, naasten, CR, personeel. Dit zijn maandelijkse bespreekthema`s in werkoverleg.

- De afdelingen inrichten volgens nieuwe doelgroep bepaling, ZZP en met roosterpallet passende invulling geven. Hierbij rekening houden met de nieuwste inzichten.

- Mogelijk zijn er stappen gezet richting leefcirkel ontwikkeling/ bepaling zodat we daar invulling aan kunnen geven volgens de beschreven plannen.

##### **B. Zorgverleners**

- Training/teamvorming/coaching teams De Bogen en Den Haagacker en verdere uitrol en coaching per afdeling door manager

- Inzet nieuwe ronde kwaliteitsgelden (in relatie tot krappe arbeidsmarkt) In de praktijk zal zich dat vertalen naar meer continuïteit, overdrachtmomenten en langere diensten van huidige functies. Met name de functie zorghulp kan een kwaliteitsslag gebruiken door een gerichte training. Hier zal dan budget voor vrijgemaakt moeten worden.

- Implementatie VPK kwaliteit inzet en waar mogelijk en nodig nieuwe thema`s aanpakken die met teams en VPK kwaliteit vast gesteld worden. Een deel zal nog gericht zijn op Corona.

- De zorgverleners zijn bevoegd en bekwaam en hebben allemaal hun Leerplein op orde. In najaar 2020 komt er een analyse waarmee inzicht komt wat de vooropleiding/deskundigheid van de huidige zorghulpen is en of hier een kwaliteitsverbetering te bewerkstelligen is. Daar zou mogelijk met interne deskundigen een passend scholingsprogramma op gemaakt kunnen worden voor 2021. Tegelijk zal Good Habbitz gepromoot worden.

##### **C. Leren, verbeteren en innoveren**

- ECD/SDB scholing, introductie, implementatie en uitrol eind 2020 en evaluatie voorjaar 2021

- Afdelingen inrichten volgens nieuwe doelgroep bepaling en waar mogelijk met gebruik van Leefcirkels.

#### **Wat is het resultaat, wat wil de Bogen bereiken? (Doel (SMART) )**

##### **A. Cliënten**

De kwaliteitsbeleving wordt nog verder onder de aandacht gebracht als duidelijk is welke kwaliteitsmiddelen in kunnen zetten en we beogen daarmee dat de Clienttevredenheid een hogere waardering laat zien en dat dit ook meetbaar is. Kwaliteit en tevredenheidsbeleving blijft bespreek item is in het MDO, werkoverleg, SPAR bijeenkomst (met CR) en de gesprekken `Voel je Thuis bij...die volgens de jaarcyclus ingepland en gevoerd worden. Er is een positieve stijging bij Zorgkaart NL en een vermindering van (informele) klachten.

##### **B. Zorgverleners**

Ervaren een hoger gevoel van tevredenheid wat moet blijken uit audit/meting. Hiervoor wordt o.a. een coaching traject doorlopen door elk team. Met de inzet van de extra kwaliteitsgelden wordt samen bekeken hoe we de kwaliteit nog verder kunnen verbeteren en dat medewerkers zich ook voldoende toegerust voelen. De overdrachtsbehoefte en momenten worden bepaald en optimaal ingericht. Het ECD zal geïmplementeerd worden en de verwachting is dat het zorgleefplan eenvoudiger wordt en meer koppelingen heeft met andere (meet) systemen en daarmee de administratieve last ook af zal nemen. Een goede balans in kwaliteit en kwantiteit van de teamsamenstelling wordt nagestreefd met de mogelijkheden die op de arbeidsmarkt gevonden kunnen worden.

C. Leren, verbeteren en innoveren

VPK zijn aan teams toegevoegd om ook daar een verbeterslag te kunnen realiseren in kwaliteit van zorg. Enerzijds het VPK. gebied maar zeker ook Wonen, Welzijn en Welbevinden. Het programma hiervoor moet nog ontwikkeld worden. Hiervoor dienen duidelijke en haalbare projecten gekozen te worden Locatie/Valkenhof breed.

Leefcirkels en verdere Domotica ontwikkelingen volgen in een plan van de werkgroep welk Valkenhof breed opgepakt zal worden.

**Wat is hiervoor nodig? (materiaal, middelen, FTE en niveau medewerkers, financiën etc.)**

A. Cliënten

Inzet kwaliteitsgelden met als doel verhogen tevredenheidsbeleving bij cliënten en naasten. Info ophalen bij de betreffende groepen.

Om de tevredenheid te verhogen moet ook het meer jaren onderhoudsplan gevolgd worden om aan de kwaliteitseisen te kunnen blijven voldoen op De Bogen. En om te voldoen aan de laatste inzichten om cliënten in onze setting juist te benaderen en verzorgen en fijn te laten wonen.

B. Zorgverleners

Uitbreiding personeel volgens richtlijnen en mogelijkheden op arbeidsmarkt. Wervingsacties, uitbreiding van contracten om te komen tot een goede balans binnen de teams. Ook zal Valkenhof breed het accent liggen op tevredenheid personeel, binden, boeien en goed beleid aan aandacht voor verzuim en oudere werknemers.

Verder zal er ruimte en middelen vrijgemaakt moeten worden om alle plannen vorm te kunnen geven. Bij elk plan zal ook een financiële paragraaf zitten welke in besluit gewogen wordt door directie.

C. Leren, verbeteren en innoveren

Mogelijkheden onderzoeken en in een pilot uit proberen om met de extra middelen een zo'n hoog mogelijk rendement van tevredenheid te realiseren. Mogelijkheden anders/efficiënter en effectiever te gaan werken onderzoeken? Extra overdrachtsmomenten en scholing zijn hiervoor nodig en zouden hiertoe kunnen bijdragen.

**Hoe vindt interne monitoring van het te bereiken resultaat plaats?**

A. Cliënten

Gesprekken met cliënten, naasten volgens MDO planning en CR 2 x per jaar over genoemde thema's en auditresultaten oppakken. We gaan actief leden werven voor CR. door nieuwe cliënten en naasten te vragen.

B. Zorgverleners

In werkoverleg en individuele evaluaties komt naar voren hoe kwaliteit en

tevredenheid ervaren wordt en wat er nog nodig/mogelijk is of verwacht wordt. De resultaten worden opgepakt om een zo'n hoog mogelijk peil te bereiken. Feed back uit audits wordt opgepakt..

C. Leren, verbeteren en innoveren

In maandelijkse overleggen kwaliteit en bedrijfsvoering/HRM worden de kwaliteitsplannen gemonitord en evt. bijgesteld. Staf zal vanuit hun deskundigheid ondersteunen.

**Wie is verantwoordelijk en wanneer is het afgerond?**

D. Cliënten

De teamleden zijn verantwoordelijk voor de gesprekken voor `Voel je Thuis bij`, overdrachten en kwaliteitsverbetering.

Voortvloeiende acties worden door manager en (multi disciplinair) team opgepakt.

Elke cliënt heeft een nieuw zorg leefplan volgens het implementatieplan SDB/ECD en behandelaars en Zoco's dragen hier zorg voor. MT is eindverantwoordelijk.

E. Zorgverleners

Scholing en tijd is een Valkenhof verantwoording en zal via HRM/opleidingen verlopen en door planners ingepland worden.

Voor het coaching traject is Manager met opleidingsfunctionaris verantwoordelijk en is ingepland. Daarna moet het in en door de teams opgepakt worden en gemonitord worden door manager. Elk team wordt gecoached op hun leerbehoefte.

Het verhogen/verbeteren van kwaliteit door inzet VPK zal plaats vinden. In afwachting van dat plan gaan we kijken hoe we dat traject uit kunnen rollen. HRM/Directie/managers/VPK

F. Leren, verbeteren en innoveren

Organisatie (directie en managers en staf) zullen behapbare keuzes moeten maken over wat wel niet opgepakt kan/moet worden. Gezien de ontwikkelingen en bestuurswissel zullen er nog wel veranderingen plaats vinden.

**Relatie met kaderbrief :**

- Speerpunt kwaliteitsplan
- Ontwikkelingen die plaats gaan vinden met bestuurswissel en het effect/keuzes voor de organisatie.
- Keuzes m.b.t. vrijmaken opleidingsgelden.
- In hoeverre moeten/kunnen we rekening houden met Corona ontwikkelingen en in hoeverre zal dit onze plannen doorkruisen en beïnvloeden?

**Relatie met kwaliteitssystemen :**

HKZ/audits/inspectie

Kwaliteit en bedrijfsvoering wordt volgens schema geëvalueerd. met directie, staf en

manager. Manager brengt het weer terug in teams en pakt verbeterpunten op. Thema's voortkomend uit de audits worden als (deel) project opgenomen in kwaliteitsplan en geïntegreerd in de teams besproken en opgepakt.

**Betrokkenheid cliëntenraad :**

Ja, met name tevredenheid, Thuis voelen,  
Cliënten wonen fijn bij ons en personeel komt graag werken en bezoekers voelen zich welkom. Gemoedelijk en gastvrij.  
We gaan ook meer actief op zoek naar CR leden die de belangen van onze cliënten mee behartigen. (de Zoco's hebben daartoe al opdracht gekregen)

**Betrokkenheid ondernemingsraad :**

Ja. Daar waar advies of instemming nodig is of punten die door hun ingebracht worden.

- Managers van De Bogen en Den Haagacker werken nauw samen om Jaarplan en Kwaliteit ontwikkelplan vorm te geven. En er is ook afstemming met onze cluster collega Leenderhof.
- Een aantal zaken zijn niet beïnvloedbaar op onze locaties omdat we mede afhankelijk zijn van de verhuurder het Woonbedrijf en de gebouwen en ruimte in zijn algemeenheid.
- Voor Den Haagacker heeft een evaluatie ertoe geleid dat er Valkenhof breed naar de doelgroep bepaling gekeken wordt. Dit zal in de loop van 2020-2021 meer vorm krijgen. Doelgroep bepaling zal ook voor andere locaties in beeld gebracht worden eind 2020.
- De managers zullen participeren in werkgroepen die Valkenhof breed ingesteld worden en waar alle locaties op moeten anticiperen.

## 3.2 Kwaliteitsplan Den HAAGACKER 2021

### Onderwerp : Kwaliteitsplan Den Haagacker 2021

#### **Doel (SMART)**

De gezamenlijke inspanningen die we in 2021 leveren, leiden op themaniveau tot de volgende resultaten:

#### **Cliënten**

- In 2021 vindt implementatie van een passender doelgroepbeleid plaats.
- Door continu een vinger aan de pols te hebben en in gesprek te blijven met cliënten, familie en elkaar, kunnen we de zorg zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van de cliënt. Dit doen we in de vorm van CB's, teamoverleggen, duogesprekken, 4 CR-bijeenkomsten per jaar en 2 familiebijeenkomsten per jaar.
- Cliënten geven Den Haagacker in de Tevredenheidsmeter minimaal een 8
- Cliënten/familie scoren Den Haagacker op Zorgkaart NL met minimaal een 9

#### **Zorgverleners**

- Iedere medewerker die daar behoefte aan heeft, krijgt een 'werkgeluk-gesprek', mede voortkomend uit het programma Medewerker Centraal
- Medewerker Monitor 2021, scores voor Den Haagacker:
  - Score werkbeleving: minimaal 7,5
  - NPS score: -9,4 (sectorgemiddelde)
- Beïnvloedbare uitstroom 2021: 0%

#### **Leren, verbeteren en innoveren**

- Periodieke (sub)teamoverleggen om knelpunten en verbeterpunten te bespreken en aan te pakken
- Follow up geven aan (interne) audits
- Kwartaalrapportages Leerplein: per gepeild moment minimaal 90% scholingen op-to-date.
- Periodiek op themaniveau ervaringen uitwisselen met andere locaties; minimaal 2x per jaar.
- Investeren in de relatie met Woonbedrijf om de mogelijkheden van Valkenhof binnen het gebouw te verbeteren.

#### **Hoe :**

#### **Cliënten**

In 2021 krijgt het doelgroepenbeleid verder vorm, wat tot een mogelijke doelgroepverandering van Den Haagacker kan leiden. Hiermee creëren we zorg die beter aansluit op de wensen van de cliënten. De toepassing van de Brein Omgevings Methodiek moet hier ook een bijdrage aan leveren (binnen de mogelijkheden die er binnen Den Haagacker zijn).

De inzet van extra kwaliteitsgelden moet de ervaren kwaliteit van zorg verhogen.

Kwaliteitsgelden worden ingezet voor:

- Rooster baseren op de gewenste optimale dagindeling van de cliënt



- Goede registratie en overdracht van zorg → oa extra overdrachtmoment
- Verhogen inzet en kwaliteit zorg hulpen. Hiermee is in 2020 al een slag gemaakt, deze vervolgen we in 2021.

### **Zorgverleners**

Medewerker Centraal blijft een belangrijk thema dat ook bij Den Haagacker verder wordt opgepakt. Hierin hebben we meer oog en aandacht voor de behoefte van het personeel, onder andere door instellen van 'werkgelukgesprekken' of andere vormen van individuele aandacht voor de medewerker. Mocht de doelgroep van Den Haagacker veranderen, dan zal de inzet en het behoud van personeel een hoofdpijler vormen van het implementatieplan.

Met behulp van de kwaliteitsgelden wordt meer inzet van personeel gerealiseerd, wat – naast betere kwaliteit van zorg voor de cliënt – ook moet leiden tot een lagere ervaren werkdruk bij de medewerker. We onderzoeken hierin ook de mogelijkheid voor meer inzet van werkbegeleiders en daarmee de groei van het aantal leerplaatsen.

### **Leren, verbeteren en innoveren**

In aanvulling op de verplichte scholingen, bieden we klinische lessen/extra scholingen op gebied van zorg en welzijn. Er wordt per team minimaal één teambuildingsactiviteit georganiseerd, inclusief inhoudelijk scholingsdeel. Doel hiervan is het vergroten van de teamverbinding en tegelijkertijd de kwaliteit en slagvaardigheid van het team. Dit alles wordt uitgewerkt in een apart opleidingsplan voor medewerkers

Leren van best practices door periodiek op themaniveau ervaringen uit te wisselen met andere locaties.

We verbeteren door kritisch te kijken naar waar we de zorg voor onze cliënten nog beter kunnen laten aansluiten bij hun behoeften; door het Voel je thuis bij Valkenhofprogramma, de toepassing van de Brein Omgevings Methodiek, het werk van de aandachtsvelders op hun aandachtsgebieden en de inzet van de verpleegkundige met kwaliteitsuren.

Daarnaast volgen we Valkenhofbeleid op het gebied van invoering en implementatie van domotica en leefcirkels.

**Wie :** Manager en medewerkers

### **Relatie met kaderbrief :**

Uitwerking voor Den Haagacker van de vastgestelde beleidslijn.

### **Betrokkenheid cliëntenraad :**

Ja

### **Betrokkenheid ondernemingsraad :**

Nee

### 3.3 Kwaliteitsplan Leenderhof eind 2020/ begin 2021

**Onderwerp : Kwaliteitsplan 2020/2021 Leenderhof**

#### **Doel (SMART)**

##### ***Cliënten***

Eind 2020 en 2021 blijft 'aandacht voor de bewoner' centraal. Aandacht voor de bewoner wordt concreet vorm gegeven middels de volgende doelen:

- Optimalisatie van welzijnsplan/persoonsgerichte zorg. Dit zal terug te zien zijn in zowel de omgeving als in het gedrag van de medewerkers en de inrichting van roosterpallet/diensten.
- Bewoner en familie voelt zich thuis bij Leenderhof
- Gasterij fungeert als ontmoetingsplek, voor onze bewoners samen met familie als ook voor de eenzame ouderen uit de nabije omgeving.

##### ***Zorgverleners***

- Ook binnen Leenderhof staat 2021 in het teken van medewerker centraal (zie ook programma Medewerker Centraal). Daarbij is het streven dat de meerderheid van de medewerker een positieve werkbeleving ervaart.
- Medewerker volgt zich voldoende comfortabel bij het uitvoeren van persoonsgerichte zorg.

##### ***Leren, verbeteren en innoveren***

- Projectplan Leefcirkels is eind 2020/begin 2021 geïmplementeerd binnen Leenderhof en dient vervolgens als blauwdruk voor overige locaties van Valkenhof.
- Medewerkers/teams weten elkaar te vinden, staan open om van elkaar te leren en weten hoe ze continue verbeteren.
- Nieuwe ECD is volledig geïmplementeerd

#### **Hoe :**

##### ***Cliënten***

- Welzijnszoco's focussen zich op het welzijnsplan waarin welzijn/persoonsgerichte zorg centraal staat. Concreet betekent dit:
  - dementie-proof inrichten van afdeling, tuinen, restaurant/activiteitenruimten. Hiervoor wordt externe expertise ingeschakeld van oa psycholoog.
  - implementatie van leefcirkels
  - optimalisatie van de HK dienst (oa opstellen van activiteitenprogramma, versterken van familie participatie, coaching van medewerkers in persoonsgerichte zorg).
  - continue meten en in gesprek zijn over thuisgevoel van onze bewoners
  - toepassen van de Brein Omgevingsmethodiek naar gelang behoefte van iedere afdeling. Hiervoor wordt externe expertise ingeschakeld van oa psycholoog.
  - inzet van kwaliteitsgelden voor: optimaliseren dagindeling, optimaliseren overdrachtsmoment
- Gasterij ontwikkelen tot ontmoetingsplek met passend aanbod, voor onze bewoners (met familie) als ook voor de eenzame ouderen uit de nabije

omgeving. Hiervoor moet gekeken worden naar de omgeving (dementie proof) als ook naar het activiteitenprogramma. Daarnaast zal de verbinding naar buiten gezocht worden door de verbinding te zoeken met ondernemersvereniging Leende en zorg coöperatie GraagGedaan.

### **Zorgverleners**

- Organiseren van team coaching/ coaching on the job/ leer in inspireer sessie waarbij de focus ligt op welzijn, activiteiten programma en de Brein Omgevingsmethodiek. Zoals hierboven beschreven wordt hier externe expertise voor in geschakeld.
- Iedere medewerker krijgt een gesprek over werkgeluk/werkbeleving.
- inzet kwaliteitsgelden voor: extra personeel, optimaliseren van roosterpallet (oa. langere diensten) en optimaliseren van werkbegeleiding

### **Leren, verbeteren en innoveren**

- Implementatie Leefcirkels
- Optimalisatie van vlinderdienst. Dit zijn eigen medewerkers die werken op alle afdelingen. 2 x per jaar wordt een analyse gemaakt o.b.v. hun ervaringen. Deze analyse wordt gedeeld met de teams en waar nodig verbeterplannen op ingezet.
- Per team minimaal 1 moment van teambuilding + inhoudelijke coaching
- Implementatie ECD inclusief bijhorende scholing en evaluatie moment in teamoverleg.

**Wie :** Manager en teams

**Relatie met kaderbrief :**

⇒ zie aanleiding

**Betrokkenheid cliëntenraad :**

Ja

**Betrokkenheid ondernemingsraad :**Nee

### 3.4 Kwaliteitsplan 2020/2021 De Vlasgaard

**Onderwerp :**

Kwaliteitsplan De Vlasgaard eind 2020 ~ begin 2021

**Doel (SMART)*****Cliënten***

De focus blijft erop gericht dat zorgverleners adequaat blijven inspelen op de behoeften en wensen van de cliënten met als doel om hun cliënttevredenheid te waarborgen.

De waarborging van cliënttevredenheid wordt concreet vorm gegeven middels onderstaande doelen:

- Optimalisatie van zorgleefplannen met nadruk op persoonsgerichte zorg en welzijnsaspecten
- Cliënttevredenheidsmetingen
- Zorgverlening op basis van de visie persoonsgerichte zorg
- Het dagelijks toepassen van de specifieke benaderingswijze conform de Brein Omgevingsmethodiek (BOM)
- Adequate aanpassingen realiseren in de leefomgeving (inrichting, gebouw, benaderingswijze) conform de Brein Omgevingsmethodiek (BOM).

***Zorgverleners***

Continuering van het ingezette beleid om ervoor zorgen dat in de dagelijkse zorg voor de cliënten voldoende deskundige zorgverleners aanwezig zijn om persoonsgerichte zorg en kwaliteit van zorg te leveren.

Dit wordt concreet vorm gegeven middels onderstaande doelen:

- Deskundigheidsbevordering van zorgverleners middels scholing om hun kennis en vaardigheden ten aanzien van persoonsgerichte zorg en Brein Omgevingsmethodiek (BOM) te vergroten
- Realiseren van adequate aanpassingen in de leefomgeving (inrichting, gebouw, benaderingswijze) van cliënten op basis van persoonsgerichte zorg en de Brein Omgevingsmethodiek (BOM).

***Leren, verbeteren en innoveren***

De focus blijft erop gericht dat de zorgverleners adequaat met de nieuwe digitale geïmplementeerde systemen (nieuwe ECD / Domotica) kunnen omgaan, waardoor zij meer persoonsgericht en efficiënter gaan werken.

Daarnaast wordt de inzet van verpleegkundigen gecontinueerd die zich specifiek richten op verbetering van kwaliteit middels kwaliteitsprojecten.

Dit wordt concreet vorm gegeven middels onderstaande doelen:

- Optimalisatie van het gebruik van het nieuwe ECD gericht op persoonsgerichte zorg en welzijnsaspecten
- Adequate begeleiding van zorgverleners tijdens de implementatie van het nieuw gekozen Domotica systeem binnen de afdelingen Vlasgaard.

- Verbetering van kwaliteit door inzet van toegekende kwaliteitsuren verpleegkundigen.

## **Hoe :**

### ***Cliënten***

- ❖ Tijdens cliëntbesprekingen richt het multidisciplinaire team haar specifieke aandacht op de behoeften en wensen van de cliënt en in samenspraak met cliënt en mantelzorgers worden deze persoonsgerichte behoeften en welzijnsaspecten in het zorgleefplan vervat
- ❖ Cliënten (waar mogelijk) en mantelzorgers worden specifiek gevraagd om de vragenlijst cliënttevredenheid in te vullen
- ❖ Tijdens de dagelijkse zorgverlening houden zorgverleners specifieke rekening met persoonsgerichte behoeften en welzijnsaspecten van de cliënt op grond van het actueel zorgleefplan
- ❖ De inzet van kwaliteitsgelden worden benut voor verhoging van persoonsgerichte zorg en welzijnsaspecten van cliënten door middel van extra personele inzet, optimaliseren overdrachtmoment, scholing en deskundigheidsbevordering zorgverleners
- ❖ In de nieuwe Ontmoetingsruimte Vlasgaard en in de huiskamers van PG-afdelingen worden bestaande en nieuwe welzijnsactiviteiten op basis van de behoeften en wensen van cliënten uitgevoerd.

### ***Zorgverleners***

- ❖ Zorgcoördinatoren richten hun focus op persoonsgerichte behoeften en welzijnsaspecten van cliënten, vervatten dit in samenspraak met cliënt en mantelzorgers in het zorgleefplan en begeleiden & coachen het team bij de dagelijkse uitvoering ervan
- ❖ Iedere maand (uitgezonderd juli/augustus) vindt er een teambespreking plaats waarin scholing aan zorgverleners wordt gegeven op het gebied van persoonsgerichte zorg (visie) en Brein Omgevingsmethodiek (BOM) om hun kennis te vergroten en het adequaat kunnen toepassen in de praktijk
- ❖ Continuering van coachsessies van teams (terugkomsessie ofwel opstart) gericht op verbetering van de samenwerking binnen het team. Ieder team krijgt minimaal 5x coachsessies en 1x terugkomsessie
- ❖ Tijdens het teamoverleg heeft locatiemanager specifieke aandacht voor de ervaren knelpunten en successen van zorgverleners m.b.t. hun uitvoering van werkzaamheden, verhoging van hun deskundigheid en hun werkgeluk
- ❖ De inzet van kwaliteitsgelden worden benut voor extra personele inzet, optimaliseren overdrachtmoment, optimaliseren van werkbegeleiding en scholing en deskundigheidsbevordering zorgverleners
- ❖ Samen met zorgcoördinatoren Welzijn, activiteitenbegeleiders, afvaardiging vanuit teams en locatiemanager worden bestaande welzijnsactiviteiten waar nodig aangepast en worden er nieuwe welzijnsactiviteiten bedacht die goed aansluiten bij de huidige behoeften en wensen van cliënten.

### ***Leren, verbeteren en innoveren***

- ❖ In het kader van implementatie van het nieuwe ECD hebben de zorgcoördinatoren een specifieke rol in het begeleiden & coachen van het team bij de dagelijkse uitvoering van de zorgleefplannen en bijbehorende rapportages volgens de richtlijnen

- ❖ Tijdens de implementatie van het nieuw gekozen Domotica systeem worden zorgverleners door ICT adequaat begeleidt. Per team wordt er een aandachtsvelder Domotica aangesteld die als aanspreekpunt voor ICT en het team fungeert om overkoepelend problemen en andere zaken te inventariseren, te communiceren en te monitoren
- ❖ Ter verbetering van de kwaliteit worden in samenspraak met de verpleegkundigen kwaliteitsprojecten gekozen en worden de toegekende verpleegkundige kwaliteitsuren maandelijks ingezet om resultaten te bereiken.

**Indicator :**

***Cliënten***

- ✓ Aangetoond kan worden dat in minimaal 90% van de zorgleefplannen actuele persoonsgerichte behoeften en welzijnsaspecten zijn opgenomen
- ✓ Minimaal 60% van de vragenlijsten cliënttevredenheid zijn ingevuld waarin inzicht verkregen wordt wat de scores cliënttevredenheid rondom dagelijkse zorgverlening, zorgleefplan, deskundigheid zorgverleners, welzijnsactiviteiten, gebouw en andere belevingsaspecten zijn en welke aspecten verbetering behoeven
- ✓ Minimaal 80% van de cliënten met hun mantelzorgers spreken in de cliëntbesprekingen hun tevredenheid uit dat welzijnsactiviteiten goed aansluiten op hun behoeften en wensen.

***Zorgverleners***

- ✓ Minimaal 80% van de zorgverleners geven aan dat zij tevreden zijn met de begeleiding & coaching bij de dagelijkse uitvoering van het opgestelde zorgleefplan
- ✓ Minimaal 80% van de zorgverleners geven aan dat zij tevreden zijn over de scholing op het gebied van persoonsgerichte zorg (visie) en Brein Omgevingsmethodiek (BOM) en het kunnen toepassen ervan
- ✓ Minimaal 80% van de teamleden geeft in de terugkomsessie coaching aan dat de coachsessies een verbetering van de samenwerking binnen het team heeft gebracht
- ✓ Minimaal 80% van de teamleden geeft aan dat de locatiemanager de aangegeven ervaren knelpunten bespreekt en oppakt, ervoor zorgt dat hun deskundigheid en werkgeluk wordt verhoogd en dat er successen worden gedeeld
- ✓ In het rooster is zichtbaar dat minimaal 90% van de kwaliteitsgelden worden benut voor extra personele inzet, optimaliseren overdrachtsmoment, optimaliseren van werkbegeleiding en scholing en deskundigheidsbevordering zorgverleners
- ✓ Uit de vergelijking van het huidige welzijnsactiviteitenaanbod met het nieuwe welzijnsactiviteitenaanbod valt te herleiden dat het welzijnsactiviteitenaanbod met ruim 30% is verbeterd.

***Leren, verbeteren en innoveren***

- ✓ Aangetoond kan worden dat minimaal 90% van de zorgleefplannen en bijbehorende rapportages in het nieuwe ECD voldoen aan de richtlijnen
- ✓ Minimaal 80% van de teamleden geeft aan dat zij goed worden begeleid tijdens de implementatie van het nieuw gekozen Domotica systeem. Daarbij geven minimaal 90% van de aandachtsvelders Domotica aan dat zij tevreden zijn over hun positie als aanspreekpunt om overkoepelend problemen en

- andere zaken te inventariseren, te communiceren en te monitoren.
- ✓ In het rooster is zichtbaar dat minimaal 90% van de kwaliteitsuren verpleegkundigen worden benut ter verbetering van de kwaliteit. Daarbij blijkt dat minimaal 80% van de afgeronde kwaliteitsprojecten een duidelijke herleidbare verbetering laat zien.

**Wie :** Teams (incl. verpleegkundigen), planner, ICT, manager.

**Relatie met kaderbrief :**

Dit Jaarplan Kwaliteit Vlasgaard eind 2020 ~ begin 2021 is gebaseerd op consolidatie en groei. De strategische doelen van onderstaande thema's zijn in dit Jaarplan Kwaliteit vervat.

- ⇒ Passende Zorg
- ⇒ Innovatie
- ⇒ Bedrijfsvoering
- ⇒ Duurzaamheid

**Betrokkenheid cliëntenraad :**

Ja

**Betrokkenheid ondernemingsraad :**

Nee

### 3.5 Kwaliteitsplan Taxandria laagbouw 2020-2021

**Onderwerp :**

Ontwikkelen specialistische zorg

**Aanleiding :**

De specialistische zorg is in ontwikkeling en toe aan een volgende stap. Door de leegstand van de Schutter ontstaat er ruimte voor een nieuwe doelgroep en verdere professionalisering van het cluster specialistische zorg. Daarnaast vraagt de huidige situatie om ontwikkelen, evalueren, vernieuwen en borgen van samenwerking en werkprocessen .

De beschreven doelstellingen voor 2020-2021 vinden hun oorsprong in:

- Kaderbrief
- Ontwikkelopdracht specialistische zorg t.g.v. leegstand de Schutter
- Regionale behoefte aan concentreren van crisisbedden.

Professionalisering specialistische zorg

**Doel (SMART)*****Cliënten*****Hoog complexe zorg**

Onderzoeken of verzorging / behandeling van GGZ indicaties haalbaar is als doelgroep (ggz indicaties worden per 1-1-2021 toegelaten tot VVT instellingen), daarnaast mogelijkheid onderzoeken voor gerontopsychiatrie en eventuele ander (rest) doelgroepen.

Haalbaarheid onderzoeken (businesscase) om deze door Valkenhof, afdeling de Schutter te laten uitvoeren.

***Zorgverleners*****Aandachtveld/taakhouders**

Als team zijn we samen verantwoordelijk voor kwaliteit van zorg en leven voor de cliënten en voor ons werkgeluk.

Door het concretiseren van aandachtsveld/taakhouders ontstaan beredeneerde processen met monitoring op resultaat, efficiëntie en kwaliteit.

***Leren, verbeteren en innoveren*****PDCA cyclus aantoonbaar in werkprocessen**

De werkprocessen op de Drijver/Vorster/Schutter worden geëvalueerd, beschreven en digitaal inzichtelijk gemaakt voor de teams.

**Nieuwe organisatiestructuur**

De nieuwe organisatiestructuur heeft een vermindering van de "span of Control" voor de leidinggevende tot gevolg.

Resultaat hiervan is dat de leidinggevende dicht bij het team is en zich meer kan focussen op ontwikkeling en kwaliteit. Tevens is er meer oog voor de medewerkers waardoor er een hogere medewerkers tevredenheid ontstaat.

**Visie specialistische zorg 2.0**

De specialistische zorg is toe aan een volgende stap.



Dit betekent dat de leefmilieus, gedragsbesprekingen, werkoverleggen en bij behorende visiedocumenten worden geëvalueerd en bijgesteld.

**Hoe :**

***Cliënten***

Er wordt aandacht besteed aan ontwikkeling van ene nieuwe doelgroep die aansluit bij de huidige doelgroep.

Daarnaast zal er meer aandacht zijn voor persoonsgerichte zorg.

***Zorgverleners***

Tijdens de teamoverleg en gedragsbesprekingen wordt continu aandacht besteed aan procesmatig en professioneel werken besteed.

Daarnaast wordt aandacht besteed aan werkgeluk en individuele ontwikkeling d.m.v. taakhouderschap.

***Leren, verbeteren en innoveren***

**PDCA cyclus aantoonbaar in werkprocessen**

De werkprocessen op de Drijver/Vorster/Schutter worden geëvalueerd, beschreven en digitaal inzichtelijk gemaakt voor de teams.

**Nieuwe organisatiestructuur**

De nieuwe organisatiestructuur heeft een vermindering van de “span of Control” voor de leidinggevende tot gevolg.

Resultaat hiervan is dat de leidinggevende dicht bij het team is en zich meer kan focussen op ontwikkeling en kwaliteit. Tevens is er meer oog voor de medewerkers waardoor er een hogere medewerkers tevredenheid ontstaat.

**Visie specialistische zorg 2.0**

De specialistische zorg is toe aan ene volgende stap.

Dit betekent dat de leefmilieus, gedragsbesprekingen, werkoverleggen en bij behorende visiedocumenten worden geëvalueerd en bijgesteld.

**Indicator :**

Indicator Hoog complexe zorg – businesscase voor ontwikkeling afdeling specialistische zorg Q4

Indicator Taakhouders: taakhouder zijn aangesteld, werkzaamheden zijn beschreven

Indicator Visie specialistische zorg: leefmilieus , leefmilieu bespreking, gedragsbespreking , werkoverleg, visie op dagbesteding is geëvalueerd en bijgesteld.

**Wie :**

Manager, zorgcoördinatoren, verpleegkundigen, teamleden, HRM, kernteam

**Relatie met kaderbrief :**

⇒ Speerpunt 1: Vierde fase nieuwe organisatiestructuur 2020

- ⇒ Speerpunt 2: Innovatieve technologie
- ⇒ Speerpunt 3: Thuis in het verpleeghuis. Waardigheid en trots op elke locatie

**Betrokkenheid cliëntenraad :**

Ja/Nee  
NVT

**Betrokkenheid ondernemingsraad :**

Ja/Nee  
NVT

### 3.6 Kwaliteitsplan Taxandria Hoogbouw 2021

**Onderwerp:**

Cliënttevredenheid. Duurzaam personeelsbeleid. Leren verbeteren en innoveren.

**Aanleiding:**

Kaderbrief en jaarplannen 2021

**Doel (SMART)****Cliënten**

Meer tijd en aandacht voor de bewoner, met meer zorgverleners en zicht op kwaliteit per locatie. De cliënt ontvangt persoonsgerichte zorg; passend binnen de WZD en WLZ.

**Zorgverleners**

Duurzamer personeelsbeleid en werkgeluk van de medewerkers beschouwt valkenhof als een van haar belangrijkste doelstellingen. Het doel om de medewerker centraal te zetten wordt voortgezet in 2021.

Focus 2021

1. Werkdruk / deskundigheid
2. Communicatie
3. Veiligheid / vertrouwen

**Leren, verbeteren en innoveren**

Domotica is geïnstalleerd. Het nieuwe ECD is geïmplementeerd en medewerkers zijn opgeleid. WZD kennis wordt uitgerold. Pilot(s) wordt (worden) geëvalueerd.

**Hoe:****Cliënten**

Er wordt extra ondersteunend personeel ingezet voor zorgondersteuning en activiteitenbegeleiding. Verbreding van het roosterpalet biedt de mogelijkheid om meer aandacht te kunnen geven aan de cliënten en rust te creëren tijdens het werken op de afdelingen. In Q2 2020 zijn er op Taxandria meer dan 20 nieuwe cliënten komen wonen. Er zal extra aandacht worden besteed aan cliënten en mantelzorgers. Dit onderwerp komt terug tijdens de maandelijkse gedragsbesprekingen en teamoverleggen.

**Zorgverleners**

Tijdens de maandelijkse gedragsbesprekingen en teamoverleggen wordt aandacht besteed aan de meest urgente thema's die van invloed zijn op de professionaliteit en het geluk van de medewerkers. Iedere medewerker verdiept zich in een aandachtsveld waardoor betrokkenheid en verbinding worden gestimuleerd. Het roosterpalet wordt aangepast. De leer-en inspireersessies worden opgepakt in een nieuwe vorm.

**Leren, verbeteren en innoveren**

Er wordt geïnvesteerd in professionalisering van management en zorgverleners.

Taxandria bestaat uit 2 locaties. Sinds juni 2020 worden deze locaties weer separaat aangestuurd (terug naar de bestaande situatie van 2018). De verantwoordelijkheid voor de bedrijfsvoering; waaronder kwaliteit, zal worden gesplitst voor Taxandria Hoogbouw en Taxandria Laagbouw. De vermindering van de 'Span of Control' zal leiden tot nieuwe ontwikkelingen en acties t.b.v. de kwaliteitsbevordering. Het MD traject voor MT- en stafmedewerkers loopt door tot het voorjaar van 2021. Scholing en trainingen (w.o. WZD) staan (en worden) geagendeerd in Q3-, Q4-2020 en Q1-2021. Het nieuwe ECD is geïmplementeerd. Er wordt ingezet op de borging van de nieuwe werkwijze door begeleiding en extra training. De pilot 'gebruik van slim incontinentiemateriaal' is ingezet. Gezamenlijk zetten wij hiermee de -niet vrijblijvende- beweging in gang naar verdere verbetering van de verpleeghuiszorg volgens het kwaliteitskader. Voor alle bewoners, nu en in de toekomst.

**Indicator:**

**Cliënten:**

Minimaal 49% van de respondenten heeft het cliënttevredenheids-onderzoek ingevuld, dat leidt tot inzicht in actuele cijfers cliënttevredenheid.

**Zorgverleners:**

- Een nieuwe manier van denken; iedere medewerker is regisseur / eigenaar van zijn eigen geluk.
- Positieve ontwikkeling in de score in de exit- en instroomvragenlijst.
- Positieve ontwikkeling in de studentenvragenlijst
- Het beïnvloedbare uitstroombestand (uitstroom excl. pensioen en incl. ziekte) is eind 2020 gedaald naar 10%.
- De meldingsfrequentie is gedaald van 0,96 naar 0,93
- Q3 en Q4 2020 is het gemiddelde verzuim 5%.

**Leren, verbeteren en innoveren:**

Uit de Digitale Risico-Inventarisatie en –Evaluatie (RIE): blijkt dat minder dan 10% van de uitkomst van de actiepunten betrekking heeft op het niet naleven en/of ontbreken van procedures en/of werkinstructies.

De HKZ minors zijn behandeld.

**Wie:**

Manager zorg, zorgcoördinatoren, verpleegkundigen, HRM adviseur, alle medewerkers Taxandria

**Relatie met kaderbrief:**

- ⇒ Speerpunt 1: Vierde fase nieuwe organisatiestructuur 2020
- ⇒ Speerpunt 2: Innovatieve technologie
- ⇒ Speerpunt 3: Thuis in het verpleeghuis. Waardigheid en trots op elke locatie

**Betrokkenheid cliëntenraad:**

Ja/Nee

N.v.t.

**Betrokkenheid ondernemingsraad:**

Ja/Nee

N.v.t.

### 3.7 Kwaliteitsplan 2021 Kempenhof 2&3

**Onderwerp :**

Specialisatie van somatische zorg, onder andere gericht op NAH(+) en Parkinson.

**Aanleiding :**

In het verleden heeft Valkenhof een NAH afdeling opgebouwd, maar door diversiteit van het cliënten aanbod is dit op de achtergrond geraakt. Echter bestaat de behoefte aan een setting waarin de kennis, procesorganisatie en zorg gebundeld is ten behoeve van 24-uurs zorg voor de doelgroep van NAH cliënten.

Daarnaast heeft Valkenhof als speerpunt Parkinson zorg opgenomen. Voor deze doelgroep willen we zowel op ambulante zorg als op verblijfszorg de mogelijkheden bieden.

Voor de cliënten die genoodzaakt zijn om bij Valkenhof te verblijven willen we een prettige en gemoedelijke woonomgeving creëren waarin zij zich als mens thuis en gewaardeerd voelen en waar zij kwalitatieve, passende en afgestemde zorgverlening ontvangen.

**Doel (SMART)****Cliënten**

Cliënten ervaren een prettige en passende verblijfsomgeving waarin zij zich thuis voelen en zorg ontvangen die hoogstaand van karakter is doordat de kennis van de medewerkers en de organisatie van de afdeling een goede cliëntzorg borgt.

**Zorgverleners**

Medewerkers ervaren een verdieping en specialisatie in hun werk en een verbreding van hun kennis, waardoor zij zich verbonden voelen met de organisatie en gewaardeerd voelen als medewerker en zorgprofessional.

**Leren, verbeteren en innoveren**

Medewerkers worden geschoold, getraind en gecoacht zodat met elkaar de knowhow en expertise binnen het team geborgd wordt en medewerkers vol vertrouwen de hoog complexe somatische zorg en begeleiding kunnen leveren aan de cliënten.

De woonomgeving zal beoordeeld worden op geschiktheid en waar nodig zal gekeken worden naar noodzakelijke en/ of gewenste aanpassingen.

**Hoe :****Cliënten**

Cliënten worden beoordeeld op de zorgvraag en de juiste setting/ afdeling en gericht geplaatst. Hierdoor ontstaat een begeleidings- en zorgcultuur op de afdeling die doeltreffend is voor passende en kwalitatieve hoogstaande cliënt zorg voor de specifieke doelgroep.

**Zorgverleners**

Na gesprekken met de medewerkers worden zij op de juiste afdeling geplaatst en ondersteunt met passende, noodzakelijke en gewenste training en coaching.

Daarnaast zal met HRM Werving & Selectie een samenwerking gezocht worden om medewerkers voor deze specifieke zorgsoort te werven, boeien en binden.

**Leren, verbeteren en innoveren**

In samenwerking met het cliëntservicebureau een PR campagne ontwikkelen en starten zodat iedere medewerker van Valkenhof de doelstelling en kwaliteit kan uitdragen in de gesprekken met cliënten, verwijzers en andere partners.

Met de diverse disciplines zal naar de woonomgeving gekeken worden en een verbeterplan opgesteld worden.

**Indicator :**

**Wie :**

Manager, HRM, opleidingen en behandelaren

**Relatie met kaderbrief :**

- ⇒ Hoog complexe zorg, kwaliteitsbudget
- ⇒ Passende zorg

**Betrokkenheid cliëntenraad : Ja**

**Betrokkenheid ondernemingsraad : Ja**