



ZORGCENTRA  
**De Betuwe**

# **KWALITEITSPAN 2020**

VERSIE 18 DEC.2019



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>Profiel van de organisatie</b> .....	<b>3</b>
<b>“Van plan” per thema</b> .....	<b>5</b>
1. Persoonsgerichte zorg.....	5
2. Wonen en Welzijn .....	6
3. Veiligheid.....	6
4. Leren en ontwikkelen.....	7
5. Leiderschap, governance en management.....	9
6. Personeelssamenstelling.....	9
7. Gebruik hulpbronnen .....	10
8. Gebruik van informatie .....	10
<b>Bijlagen</b> .....	<b>12</b>

## Inleiding

Dit kwaliteitsplan beschrijft het “van plan” voor 2020 binnen Zorgcentra De Betuwe. In een Rijnlandse organisatie proberen we met betrokken medewerkers, cliënten, adviesraden en MT samen op te trekken. Er komt geen “strak” plan met smart-doelstellingen, maar een “van plan” waarin de vraagstukken en thema’s benoemd zijn en waarmee we samen op pad gaan. Het is onze gezamenlijke opdracht om met elkaar stappen te zetten en ons te ontwikkelen in de gewenste richting. Het betreft de richting, die teams<sup>1</sup> meenemen in hun eigen ontwikkeling en planvorming.

In 2018 is het meerjarenbeleid “Stroom” uitgewerkt en is een aantal ontwikkelthema’s benoemd. De kwaliteitskaders voor de VVT laten zich goed vertalen naar onze strategische ontwikkelthema’s. In het kwaliteitsplan 2020 zijn dan ook de thema’s uit het meerjarenbeleid, die onderdeel uitmaken van het kwaliteitskader, nader benoemd in een aantal ontwikkelrichtingen voor de organisatie voor 2020. Het meerjarenbeleidsplan en het kwaliteitsplan vormen daarmee een samenhangend geheel. Dit kwaliteitsplan is daarom ook, net als het kwaliteitsplan 2019, opgezet volgens de indeling van het kwaliteitskader. Dit draagt bij aan de herkenbaarheid voor de lezers.

Het kwaliteitsplan is tot stand gekomen in samenwerking met medewerkers, centrale cliëntenraad en ondernemingsraad. Daarnaast is input verkregen vanuit twee collega-instellingen<sup>2</sup> waarmee we een lerend netwerk vormen. Deze aanvullingen zijn verwerkt.

Naast het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het kwaliteitsplan van Zorgcentra De Betuwe vormt het kwaliteitsprogramma Thuis in het verpleeghuis het kader voor verdere uitwerking. Hierin zijn de volgende thema’s benoemd:

- Meer tijd en aandacht voor de bewoner
- Voldoende, gemotiveerde en deskundige zorgverleners
- Leren, verbeteren en innoveren

De nadere concretisering van deze thema’s vindt verder op locatieniveau plaats. Deze plannen komen tot stand in samenwerking met medewerkers, vrijwilligers, lokale cliëntenraden en het managementteam.

Op locatieniveau wordt eveneens verdere invulling gegeven aan de inzet van de extra middelen, die komend jaar weer beschikbaar zijn. Deze plannen maken onderdeel uit van het kwaliteitsplan en zijn in de bijlagen opgenomen.

Daarnaast zijn de financiële onderbouwing van het beleid, het kwaliteitsplan en de locatieplannen opgenomen in de meerjarenbegroting.

---

<sup>1</sup> Zorgteams, behandelteams en welzijn en gastvrijheid teams

<sup>2</sup> Dit betreft de organisaties Present en Huis ter Leede

## Profiel van de organisatie

### Visie

Wij werken vanuit de overtuiging dat zorg mensenwerk is: het ontstaat in het contact tussen onze cliënt en ons. Elk deel van ons werk is daarom maatwerk; afgestemd op de ander. Natuurlijk is ieder mens verantwoordelijk voor zijn of haar eigen leven, maar we delen ook een verantwoordelijkheid voor elkaar: we vormen samen een leefgemeenschap, waarin iedereen erbij hoort, iedereen welkom is en iedereen gelijkwaardig is. Dat laat onverlet dat iedereen (gelukkig!) anders is: uniek.

Omdat dit maatwerk zo centraal staat in ons dagelijkse handelen, werken we op Rijnlandse wijze. Dat houdt in dat het eigenaarschap van de zorg ligt bij de collega's die deze zorg verlenen; zij zijn ervan. Vertrouwen, vakmanschap en verbinding zijn leidende principes. Het eigenaarschap brengt de maximale vrijheid met zich mee om dat te doen wat goed is voor onze cliënten. En dus is maximale verantwoordelijkheid om zorgvuldig, integer en met oog voor de menselijke maat te handelen daar onlosmakelijk mee verbonden.

### Kernactiviteiten en werkgebied

Zorgcentra De Betuwe biedt verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding aan (veelal oudere) cliënten. Deze zorg bieden we aan cliënten in hun eigen vertrouwde (thuis) omgeving en in een beschutte en beschermde omgeving op diverse locaties; aan cliënten met 24-uursopvang, aan cliënten die een appartement bij ons huren, aan cliënten die naar onze locaties komen voor dagvoorzieningen en/of activiteiten en aan cliënten die slechts tijdelijk hulp nodig hebben, voordat zij weer naar huis kunnen. Ons werkgebied loopt van de Diefdijk tot Dodewaard, tussen de Waal en de Lek.

- ✓ We hebben diverse dagvoorzienings- en ontmoetingslocaties in Buren, Culemborg, Dodewaard, Maurik, Ochten, Tiel en Lienden.
- ✓ Thuiszorg De Betuwe zorgt voor dienstverlening bij cliënten thuis met teams in Culemborg, Tiel/Maurik, Buren en Lienden.
- ✓ We hebben negen woonzorgcentra in Buren, Culemborg, Dodewaard, Maurik, Ochten en Tiel.
- ✓ De teams van Behandelcentrum De Betuwe werken vanuit de negen woonzorgcentra, zowel bij cliënten die in die locaties wonen, als bij cliënten aan huis.

### Ons werkgebied



### *Besturingsfilosofie en waarden van de organisatie*

Zorgcentra De Betuwe is Rijnlands georganiseerd. De transformatie is begin 2015 in gang gezet en loopt ook in 2019 nog steeds door. Het gaat dan vooral om verdere verfijning van het gedachtengoed. De volgende waarden zijn hierbij het uitgangspunt:

#### - **Eigenaarschap**

Het eigenaarschap voor de zorg en ondersteuning aan een groep cliënten/klanten ligt bij het team als geheel. Zij zijn als team verantwoordelijk voor hun resultaten. Het team dient het belang van de cliënt, maar ook het belang van de organisatie als geheel. De teams zoeken zelf naar de juiste verhouding tussen het verlenen van de door de cliënten gewenste zorg, hun persoonlijke professionele doelen en de organisatiedoelen. Dit kan alleen als resultaten voor ieder zichtbaar zijn en er in een open klimaat positieve bijsturing mogelijk is. Dit betekent dat we elkaar feedback geven en ontvangen in korte feedbackloops en er een cultuur is waar fouten maken mag.

#### - **Vakmanschap en eigen verantwoordelijkheid**

De medewerker is een professional die de regie voert over de uitvoering van haar werk met de daarvoor benodigde regelruimte, kennis en kunde. Oplossingen en verbeteringen in de zorg- en dienstverlening worden niet belemmerd door schotten, structuren, procedures en formele bevoegdheden; wie het weet, mag het zeggen en wie het ziet, is aan zet.

#### - **Vertrouwen**

Aan de basis van onze besturing ligt het vertrouwen. Zelfstandige teams kun je niet afdwingen. Zelfstandige teams ontstaan mede door het vertrouwen. Ze ontstaan in een cultuur waar professionals verantwoordelijkheid kunnen en mogen nemen voor hun werk. Waar fouten maken mag en leren van fouten (en van goede dingen) belangrijk gevonden wordt.

#### - **Verbinding**

Wij werken vanuit de overtuiging dat zorg mensenwerk is: het ontstaat in het contact tussen onze cliënt en ons. Elk deel van ons werk is daarom maatwerk; afgestemd op de ander. Natuurlijk is ieder mens verantwoordelijk voor zijn of haar eigen leven, maar we delen ook een verantwoordelijkheid voor elkaar: we vormen samen een leefgemeenschap, waarin iedereen erbij hoort, iedereen welkom is en iedereen gelijkwaardig is. Maar ook iedereen uniek is. Zorgcentra De Betuwe is een netwerkorganisatie, waar door middel van samenwerking resultaten worden gerealiseerd.

### *Taken en verantwoordelijkheden*

De raad van bestuur is eindverantwoordelijk. Het managementteam is verantwoordelijk voor het uitzetten van strategisch beleid en kaders.

We werken met kleine zelfstandige teams. Teams zijn verantwoordelijk voor hun eigen zorg en dienstverlening (tevreden cliënten en veilige zorg), budget, (inzetbaarheid van) personeel en klein onderhoud.

Teams worden ondersteund door medewerkers van de ondersteunende diensten (specialisten). Zij ondersteunen teams, maken kennis toegankelijk en vertalen wet- en regelgeving naar de praktijk en adviseren teams over hoe ze hier mee kunnen om gaan.

### *Omvang en capaciteit*

Om een idee te geven van onze organisatie is in de bijlage de omvang en capaciteit terug te vinden wat betreft cliënten die bij ons wonen, cliënten die tijdelijk bij ons wonen, cliënten die zelfstandig wonen en inzet van medewerkers. Tevens is een profiel op locatieniveau ingevoegd.

## “Van plan” per thema

Zoals in de inleiding staat benoemd, werken wij met een ‘van plan’. Het is aan de medewerkers zelf om met elkaar binnen de locatie nader vorm te geven aan dit “van plan”.

Hieronder staat per thema het “van plan” van de organisatie vermeld. Daarnaast geven we bij de verschillende thema’s invulling aan de verbeterpunten die zijn opgenomen in het laatste kwaliteitsjaarverslag.

Iedere locatie krijgt de kans voor het beschikken over extra middelen die in 2020 zijn toegezegd aan de sector. Iedereen wordt uitgenodigd om aanwezig te zijn bij de bijeenkomsten over extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad ideeën delen of inspiratie opdoen om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema’s:

- Extra toezicht
- Zinvolle dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- Welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden.

De volgende thema’s vormen het kader voor de uitwerking van de organisatiethema’s ten behoeve van de organisatie-, locatie- en teamontwikkelactiviteiten.

### 1. Persoonsgerichte zorg

We signaleren op alle locaties een veranderende zorgvraag. Er is steeds vaker sprake van co morbiditeit en toenemende complexiteit. Dit vraagt andere deskundigheid van onze medewerkers. Naast het opleiden en trainen van de medewerkers, vraagt dit ook reflectie van onze medewerkers op hun handelen en steeds meer multidisciplinair samenwerken. Hierin laten we ons inspireren door het begrip positieve gezondheid van Machteld Huber. Positieve gezondheid gaat uit van het vermogen van mensen zich aan te passen aan de veranderende omstandigheden. Bij die aanpassingen worden ze ondersteund door onze zorgmedewerkers. Minder zorgen voor, meer zorgen dat. Er ligt een focus op gezondheid in plaats van ziekte. Positieve gezondheid benadrukt het potentieel, niet wat niet meer gaat. Met dit als vertrekpunt verdwijnen de (standaard) zorgplannen en wordt het gesprek met de cliënt het vertrekpunt. Dit vraagt om een andere benadering en invulling van ons vakmanschap en onze professionaliteit. Om deze visie te borgen is de inzet van de kwaliteitsverpleegkundige belangrijk: zij kan door middel van dialoog en feedback medewerkers reflecteren op hun handelen, benadering, houding en gedrag.

## 2. Wonen en Welzijn

Binnen de positieve gezondheid richten we ons op het potentieel en niet op “dat wat niet meer gaat”. Daarmee kunnen we stellen dat de cliënten die bij ons wonen, zich bevinden in de palliatieve fase van hun leven. De palliatieve fase van het leven is de fase waarin de zorg niet zozeer gericht is op herstel, maar op een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven voor de cliënt en de naasten. We hebben elkaar dan ook hard nodig om datgene dat voor de cliënt belangrijk is, vorm te kunnen geven. Dit vraagt om samenwerking van iedere discipline, de cliënt of diens vertegenwoordiger en het netwerk van de cliënt. Dit past bij ons gedachtengoed over de leefgemeenschap: wij vormen met elkaar een leefgemeenschap waarbinnen iedereen belangrijk is. Met elkaar zorgen we voor het welzijn van onze cliënten. Dat vraagt om intensieve samenwerking en afstemming met elkaar: cliënt, zijn netwerk, medewerkers (vanuit elke discipline), vrijwilliger, etc. Door de cliënt zelf te vragen wat voor hem belangrijk is, ontstaat een echt persoonlijk zorgplan afgestemd op kwaliteit. Er is niet langer meer sprake van standaard zorgdoelen. Zorg wordt persoonsgericht en efficiënter. Concreet vraagt dit een andere manier van werken voor onze medewerkers. Het gesprek voeren, signalen van cliënt en mantelzorg herkennen en erkennen zijn vaardigheden die steeds belangrijker worden. De (multidisciplinaire) teams bepalen zelf wat zij nodig hebben om zich deze vaardigheden eigen te maken. De kwaliteitsverpleegkundige heeft hierbij een coachende rol.

Onze cliënten wonen bij ons, omdat de zorg thuis te zwaar is geworden voor de naasten. Wij bieden ze een thuis. En daar hoort automatisch ook iedereen bij die belangrijk is voor de cliënt. Ook *wat* hij belangrijk vindt, hoort daarbij. Op deze manier kennen we de cliënt en diens opvattingen. Doordat bewoners met een grotere zorgzwaarte bij ons komen wonen, is het van belang de huiskamers passend in te richten. Naast de eigen woning van de cliënt, wordt namelijk ook meer aandacht gevestigd op huiskamers. Daarnaast richten we ons op het verder ontwikkelen van VPT. De inzet van eigen disciplines draagt bij aan een gevoel van een vertrouwde en veilige omgeving voor bewoners die zelfstandig kunnen blijven wonen.

## 3. Veiligheid

De veiligheidsindicatoren zoals benoemd in het kwaliteitskader, zijn geborgd binnen de organisatie. Het thema Advanced Care Planning mag nog verder uitgewerkt worden. Dit past ook bij het gedachtengoed van de positieve gezondheid. In 2020 wordt hier verder aan gewerkt. Bij de concrete uitwerking signaleren we dat een verschil in opvatting tussen eigen en professionele normen en waarden belemmerend kunnen werken. Het voeren van moreel beraad kan hierbij helpen. Ook het uitrollen van het Zorgpad Stervensfase bij teams dient als een hulpmiddel om het lijden tijdens de stervensfase te verminderen en familie beter te informeren en mee te nemen in het proces.

Met de invoering van het Rijnlandse gedachtengoed is er een verschuiving ontstaan van verantwoordelijkheden. Daar waar voorheen bewaking van processen lag bij commissies, ligt dat nu bij het team zelf. Enerzijds is dat een mooie toevoeging aan het vak en professionaliteit, anderzijds zien we dat voor medewerkers dit ook weleens een vraagstuk is; De vraag “mag dat dan” wordt nog weleens gesteld.

We zien ook dat medewerkers inzicht nodig hebben in “hoe het gaat”. Daarom hebben medewerkers de gelegenheid om financiële indicatoren en zorginhoudelijke parameters in te zien in informatietools. Bijvoorbeeld de zorgplannen, vrijheidsbepalende maatregelen en incidentmeldingen. In 2020 wordt deze informatievoorziening verder uitgebreid door het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek. Hierdoor krijgen teams inzicht in de ervaringen van cliënten (en/of familie). Inzicht in deze informatie zorgt ervoor dat we kunnen leren en de zorg en ondersteuning voor onze cliënten kunnen verbeteren.

Kwaliteitsverpleegkundigen monitoren de voortgang en ondersteunen waar nodig in dit leerproces.

Zorgcentra De Betuwe heeft meer commissies (medicatie, zorg voor dementie, mobiliteit, Leven in vrijheid, hygiëne & infectiepreventie, zorgtechnologie, ECD en privacy) die het proces monitoren. Zij signaleren en ontdekken trends, dragen zorg voor verspreiding van kennis en wijzigingen in wet- en regelgeving. Deelnemers uit de commissies, waaronder medewerkers vanuit het primaire proces, geven advies en zijn vraagbaak voor de teams. In 2020 vragen o.a. de items een 'Leven in vrijheid' en zorgtechnologie extra aandacht. De inzet van zorgtechnologie levert een belangrijke bijdrage aan de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van onze cliënten en draagt daarnaast bij aan het ondersteunen van medewerkers bij werkzaamheden. Ook speelt zorgtechnologie een rol in het realiseren van een leven in maximale vrijheid. De commissie Leven in vrijheid en zorgtechnologie gaan daarom meer de verbinding aan met elkaar en stimuleren kennisuitwisseling. Met het oog op de naderende Wet zorg en dwang (die ingaat vanaf 1 januari 2020) wordt ingezet op het terugdringen van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen door meer bewustwording te creëren bij medewerkers en naasten en ons te richten op de alternatieve mogelijkheden. De visie op een 'leven in vrijheid' ondersteunt hierbij. Daarnaast zet de commissie Leven in vrijheid zich in voor de algemene implementatie van de Wet zorg en dwang (o.a. gericht op taken en registratie).

In 2020 gaan we verder met de implementatie van een nieuw kwaliteitsregistratiesysteem. Voordeel is dat dit nieuwe systeem gekoppeld zal zijn met ons digitale cliëntendossier én we vrijwel alles rondom kwaliteit zoals veiligheid (incident en arbo-meldingen), audits en klachten kunnen monitoren. Ook hier kunnen de teams, met behulp van een dashboard, zich verder ontwikkelen en verbetertools inzetten. De bewustwording van medewerkers rondom het (belang van) melden van incidenten vraagt nog enige aandacht, zodat we kunnen blijven leren van inzichten uit de meldingen en PRISMA-analyses.

#### 4. Leren en ontwikkelen

In ons Rijnlandse gedachtengoed is leren en ontwikkelen een belangrijk onderdeel. Het werken aan een goede samenwerkingscultuur, waarin we fouten mogen maken om ervan te leren en we elkaar aanspreken, is een belangrijke randvoorwaarde, die ook past bij onze wijze van werken. Ook in ons kwaliteitssysteem vormt leren en ontwikkelen het uitgangspunt. Alle instrumentaria, die in het kwaliteitssysteem worden ingezet zijn hierop gericht en/of worden hiervoor ontwikkeld, zoals het hierboven genoemde nieuwe kwaliteitsregistratiesysteem.

Zorgcentra De Betuwe kent een aantal uitgangspunten voor de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Deze specifiek benoemde uitgangspunten maken deel uit van het kwaliteitskader voor de verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader vormt tevens de basis van het kwaliteitssysteem:

- De cliënt voelt zich thuis in zijn/haar leefomgeving;
- De cliënt en zijn/haar netwerk voelen zich ondersteund in het aanpassen aan de nieuwe leefomgeving en het voeren van eigen regie zowel, sociaal, fysiek als emotioneel;
- De cliënt ervaart ondersteuning bij zijn/haar levensinvulling (identiteit, persoonlijke ontwikkeling, waarden en levenskeuzen);
- De cliënt voelt zich veilig en ervaart goed lichamelijk welbevinden;
- De cliënt bezit een ZP, dat gezamenlijk tot stand is gekomen. Medewerkers werken actief samen met familie bij het opstellen van het ZP;



- De cliënt wordt goed en passend geïnformeerd over voor hem/haar belangrijke zaken via adequate communicatie;
- De medewerkers zijn deskundig en leveren een goede bijdrage aan de kwaliteit van leven van de cliënt. In geval van palliatieve zorg via de richtlijnen palliatieve zorg;
- De cliënt ervaart passende aandacht en ondersteuning bij spirituele en existentiële vragen;
- De cliënt ervaart aandacht, comfort en ondersteunende zorg bij het afronden van zijn/haar leven;
- De naasten ervaren ondersteuning bij de rouw in geval van overlijden.

Eens per drie jaar worden deze uitgangspunten door een extern adviseur getoetst bij alle teams binnen Zorgcentra De Betuwe. Dit heeft plaatsgevonden in de tweede helft van 2019. Doorlopend in 2020 gaan teams aan de slag met de ontwikkelpunten die voort zijn gekomen uit de externe toetsing. Deze punten zijn gericht aan het team en zijn bedoeld als een constructieve bijdrage aan het verder borgen van de kwaliteit van de zorg. In hoofdlijnen zijn deze punten en de aanpak weergegeven in de projecten en ontwikkelingen beschreven in de locatieplannen in de bijlage. De kwaliteitsverpleegkundige ondersteunt in het (verder) vergroten en bewaken van de kwaliteit binnen de mogelijkheden van het team. De interne toetsing, die eind 2020 gepland staat, draagt bij aan de borging.

#### *Voldoende en bekwaam personeel*

De veranderende zorgvraag vraagt een andere kijk op de inzet van deskundigheden van medewerkers. Cliënten hebben steeds vaker niet alleen of dementie of een lichamelijke beperking, maar juist steeds vaker een combinatie van beide. Ook de psychiatrische problematiek zien we toenemen. Met het oog op de complexiteit van zorg is het ook nodig om medewerkers te hebben die de voorbehouden of risicovolle handelingen mogen uitvoeren, kunnen signaleren, klinisch redeneren en denken in oorzaak en gevolg. Ook gespecialiseerde verpleegkundigen en verzorgenden rondom specifieke aandoeningen en doelgroepen zijn hierbij van belang. Ook in 2020 zal het opleiden van medewerkers tot “specialisten” doorgaan. Hier zijn goede ervaringen mee opgedaan. Deze specialistische kennis willen we in 2020 verspreiden binnen de organisatie door middel van bijeenkomsten, maar ook advies op maat voor ieder team dat dat nodig heeft. Daarnaast willen we ons o.a. richten op het specialiseren van helpende PG, zodat zij kunnen ondersteunen in het verzorgen en begeleiden van bewoners. Daarnaast zal gekeken worden naar een passende (mobiele) inzet van specialistische teams.

Cliënten komen, zoals hierboven al aangegeven, in een andere fase van hun ziekte of aandoening bij ons wonen. Hierdoor is de inzet van onze zorg- en dienstverlening niet alleen gericht op behandeling en verzorging, maar veel meer ook op palliatieve zorg, waar welzijn een belangrijk onderdeel van uitmaakt. Deze vaardigheden zijn niet voorbehouden aan opleidingsniveau, deze taken horen bij persoonlijke kenmerken van iemand. Hierbij is elke medewerker ongeacht opleidingsniveau, even belangrijk. Iedere locatie van Zorgcentra De Betuwe beschikt inmiddels over een Hbo-opgeleide kwaliteitsverpleegkundige die een belangrijke rol speelt in het leren en ontwikkelen.

Medewerkers kunnen gebruikmaken van een heel breed scala aan trainingen en opleidingen, aangeboden in onze digitale leeromgeving. Een toenemende vraag naar training rondom omgaan met onbegrepen en grensoverschrijdend gedrag heeft ertoe geleid dat interne trainers worden opgeleid om de bekwaamheidsverklaring Houding & gedrag en trainingen rondom omgaan met onbegrepen en grensoverschrijdend gedrag intern te verzorgen voor medewerkers. Teams kunnen ook training en scholing aanvragen rondom thema's waar zij als team op een gegeven moment behoefte aan hebben. Ieder team heeft

jaarlijkse een budget tot zijn beschikking voor deelname aan themabijeenkomsten, congressen en seminars.

In 2020 zal het “kijken bij elkaar en leren van elkaar” verder gestimuleerd worden. Dit kan zowel binnen als buiten de organisatie. Door middel van de (leer)netwerken waar we bij aangesloten zijn, kunnen we kennis delen met en leren van andere organisaties. Ook willen we de samenwerking versterken.

Zorgcentra De Betuwe neemt deel aan het wetenschappelijk netwerk UKON. Een science practitioner (SP) zorgt voor meer verbinding van de dagelijkse praktijk en de wetenschap. Een aantal woningen / afdelingen heeft in 2019 al deelgenomen aan het project “Evidence based”. Volgens Evidence based practice (EBP) wordt zorg verleend op basis van de best beschikbare wetenschappelijke inzichten, gecombineerd met eigen expertise en die van de cliënt. Een cultuur waarin professionals onderling en samen met de cliënt leren en verbeteren, draagt bij aan de kwaliteit van zorg. In 2020 krijgt dit project een vervolg namelijk ‘EBP 2.0’, waardoor het werken volgens EBP ook in andere teams geborgd kan worden.

## 5. Leiderschap, governance en management

Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor de waarden, die aan onze Rijnlandse organisatie ten grondslag liggen. We vormen met elkaar een leefgemeenschap. Binnen een leefgemeenschap doet iedereen ertoe en we zijn hier gezamenlijk verantwoordelijk voor. Dit betekent niet dat er vrijblijvendheid is. Teams leggen op hun eigen manier verantwoording af aan elkaar, het MT en hun stakeholders. Het managementteam en de ondersteunende diensten faciliteren hierbij en dragen er zorg voor dat ze in verbinding zijn met de teams.

Met elkaar “organiseren” wij de zorg voor onze cliënten. We nemen dan ook gezamenlijk besluiten in het organisatie-overleg. In 2020 gaan we de wijze waarop het organisatie-overleg plaatsvindt in een nieuwe vorm uitproberen.

De Rijnlandse wijze van organiseren brengt met zich mee dat de structuur van onze organisatie vervaagt; we vormen in toenemende mate een netwerkorganisatie. Dit vraagt nog aanpassingen en randvoorwaarden. Met onze stakeholders zijn we in gesprek om de participatiegedachte meer vorm te geven.

De “raden” (cliëntenraden, ondernemingsraad en raad van toezicht) zijn zich aan het oriënteren op het verder vormgeven van hun rol vanuit het Rijnlandse gedachtegoed. Cliëntenraden worden hierbij geholpen door een extern ondersteuner. Per cliëntenraad wordt een plan uitwerkt, mede met het oog op de nieuwe Wet medezeggenschapzorgsector die in 2020 in werking treedt.

## 6. Personeelssamenstelling

Teams zijn flexibel om de personele planning aan te passen aan de cliëntenpopulatie op de woning of afdeling. Daarmee kan een team ook beter inspelen op de wensen van hun cliënten. Het signaleren van “piektijden” in de zorgverlening is nog niet zo eenvoudig. Het vraagt namelijk om het loslaten van veelal jarenlange planning en organisatie van het werk. Teams worden ondersteund door een capaciteitsadviseur om te komen tot een zo optimaal mogelijke planning. Er is een ZZP-tool beschikbaar voor de teams dat hen ondersteunt bij de personele planning afgestemd op de zorgzwaarte van hun cliënten. Teams zijn zelf verantwoordelijk voor hun personele planning, binnen de kaders zoals die zijn benoemd. De

continuïteit van zorg kan onder druk komen staan als een team onvoldoende of onjuiste formatie heeft of als de samenwerking onder druk staat, waardoor bijv. een hoge werkdruk wordt ervaren of een onveilig werkklimaat ontstaat. Continuïteit van de zorg en een goede teamsamenwerking gaan dan ook hand in hand. Het binden-en-boeien-vraagstuk is hiermee ook binnen de teams een belangrijk aandachtspunt.

Daarnaast spelen de arbeidsmarktknelpunten een belangrijk aandachtspunt. Al enige tijd zijn we actief bezig om samen met onze regionale partners aandacht te besteden aan het imago van de zorg en goede arbeidsmarktstrategieën te ontwikkelen. Ook behoud van onze medewerkers voor onze organisatie of de sector is hierbij van belang. Dit zal in 2020 gecontinueerd worden. Maar dit is niet genoeg. We blijven daarom ook in 2020 investeren in opleiden van onze eigen medewerkers en nieuwe collega's. Hiervoor oriënteren we ons bijvoorbeeld op de inzet van medewerkers met andere opleidingen met eventuele korte aanvullende trajecten. We zijn op zoek naar een nieuwe manier van opleiden, bijvoorbeeld gericht op vaardigheden, digitaal opleiden en het flexibel starten van opleidingen. Tevens is duurzame inzetbaarheid een belangrijk thema. Komend jaar staat in het teken van 'zorg voor jezelf..zorg voor elkaar'.

## 7. Gebruik hulpbronnen

Zoals al eerder genoemd zal er een nieuw kwaliteitsregistratiesysteem ontwikkeld worden. Daarnaast zal het gebruik van de informatietool voor teams geoptimaliseerd worden. Ook het documentsysteem zal vernieuwd worden. Hiervoor wordt met verschillende medewerkers samen gekeken naar een passend informatiesysteem, zodat documenten gemakkelijker vindbaar zijn. Daarnaast wordt de nadruk gelegd op het kijken naar welke informatie écht van belang is om in ons systeem toe te voegen.

Het ECD krijgt steeds meer vorm door datgene toe te voegen dat bijdraagt aan de kwaliteit van zorg voor de cliënten. In 2020 wordt gekeken naar een passende inrichting van het ECD, door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers.

Ook zijn nog lang niet alle processen zodanig georganiseerd dat de toegevoegde waarde voor de cliënten hierin centraal staat. De teams zijn hierin leidend; zij geven aan op welke wijze voor hen de ondersteunende processen vorm gegeven worden. Ook zal dit herijking vragen van de huidige (ICT-)systemen en ondersteunende processen. Zo gaan we onder andere aan de slag met het vervangen van het verpleegoproepsysteem, waarbij het opstellen van een programma van eisen (PVE) met medewerkers, zorgt tot het komen van een gedegen plan van aanpak voor het maken van een keuze. Daarnaast worden medewerkers vanuit verschillende rollen en expertise betrokken in het herontwerpen van processen rondom cliënten, medewerkers en middelen. Hierbij gaan we uit van het doel en hoe we dat gaan regelen in een Rijnlandse organisatie. Het dient zo gemakkelijk mogelijk te zijn voor alle betrokkenen, met meer regelvrijheid om maatwerk te kunnen leveren aan de cliënt. We willen op deze manier komen tot een (betere) samenwerking, waarbij duidelijk is waar iedereen van is en wat je van de ander kunt verwachten.

## 8. Gebruik van informatie

Gedurende het jaar verzamelen we informatie over cliëntervaringen. Dit doen we door een zestal vragen aan de cliënt te stellen, waarbij tevens de NPS-score berekend wordt.

Daarnaast gaan we, zoals eerder genoemd, actief aan de slag met het verzamelen van cliëntervaringen door een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uit te voeren. Begin 2020 lopen drie verschillende pilot onderzoeken op verschillende locaties van Zorgcentra De Betuwe. Door middel van deze tevredenheidsonderzoeken worden de ervaringen van cliënten (en/of familie) in kaart gebracht. Door continu informatie te verzamelen kunnen we leren en de zorg en ondersteuning verbeteren. Aan het eind van deze onderzoeksperiode zullen de resultaten door deelnemende teams gedeeld worden om gezamenlijk te kijken naar een vervolg. Het uitvoeren van een eventueel medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) wordt geïnventariseerd in een later stadium in 2020.

Ook werkt Zorgcentra De Betuwe actief met ZorgkaartNederland. Vanaf heden is het mogelijk om ook voor de verschillende regio's van thuiszorg De Betuwe een review te plaatsen.

## **Bijlagen**

### **1. Lijst met gebruikte afkortingen**

### **2. Locatieplannen met overzichten**

- Personeelssamenstelling
- Aantal leerlingen
- Kwaliteitsbudget en thema's
- Projecten en ontwikkelingen



## 1. Lijst met gebruikte afkortingen

AVG	Algemene verordening gegevensbescherming
BHV	Bedrijfshulpverlening
BVK	Bereikbare verpleegkundige
CTO	Cliënttevredenheidsonderzoek
ECD	Elektronisch cliëntendossier
EBP	Evidence Based Practice
GVP	Gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric
MT	Managementteam
MTO	Medewerkertevredenheidsonderzoek
NPS	Net Promoter Score
PG	Psychogeriatric
PVE	Programma van eisen
SP	Science Practitioner
VPU	Verpleegunit
VVT	Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
WLZ	Wet Langdurige Zorg
ZP	Zorgplan

## 2. Locatieplannen met overzichten

### Zorgcentra De Betuwe Totaal

ZDB TOTAAL	Locaties	Extra inzet 2020	Overige onderdelen	Extra inzet 2020	TOTAAL	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen						
Doelgroepen cliënten						
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	415				415	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>317,37</b>	<b>27,19</b>	<b>85,74</b>	<b>5,82</b>	<b>403,11</b>	<b>33,01</b>
Niveau 1	30,97	10,07	8,55	-	39,52	10,07
Niveau 2	55,42	17,03	16,47	5,21	71,89	22,24
Niveau 3	151,84	-	16,96	-	168,80	-
Niveau 4	29,72	0,09	1,97	0,61	31,69	0,70
Niveau 5	5,03	-	6,49	-	11,52	-
Niveau 6	0,01	-	5,21	-	5,22	-
Behandelaar	-	-	28,51	-	28,51	-
Overig zorgpersoneel	1,73	-	-	-	1,73	-
Leerlingen	42,64	-	1,58	-	44,22	-
<i>Kwaliteitsbudget incl. extra middelen</i>		1.186.365			455.262	1.641.627



## Huize Appelenburg

### Overzicht personeelssamenstelling/leerlingen en kwaliteitsbudget

Locatie	Appelenburg	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen	2	
Doelgroepen cliënten	PG	
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	15	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>12,25</b>	<b>0,57</b>
Niveau 1	0,87	
Niveau 2	0,00	0,57
Niveau 3	8,87	
Niveau 4	1,32	
Niveau 5	0,13	
Niveau 6	-	
Behandelaar	-	
Overig zorgpersoneel	-	
Leerlingen	1,05	

Kwaliteitsbudget incl. extra middelen

32.461

*Dit betreft de aanvraag voor 2020. De aanvraag voor de gelden van 2019 loopt door en is onderbouwd in kwaliteitsplan 2019.*

#### Extra gelden

De locatie krijgt de beschikking over extra middelen die zijn toegezegd aan de sector. In het najaar van 2019 zijn bijeenkomsten georganiseerd over de verdeling van de extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten, waar medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad konden aansluiten, zijn ideeën besproken om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema's:

- Extra toezicht
- Zinnige dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- Welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden. Daarnaast wordt een gedeelte van de extra gelden ingezet voor organisatie brede ontwikkelingen, zoals sensoren en alarmering, inzet van belevingsconsulenten, inzet van een gespecialiseerd verzorgenden



psychogeriatricie (GVP), projecten met team van de buurt en uitbreiding van de diensten van de bereikbare verpleegkundige (BVK).

Locatie Huize Appelenburg heeft prioriteit gegeven aan de volgende inzet:

#### *Professionele zorg*

Een pilot uitrollen van het project 'de kracht van de herinnering', zodat mensen met dementie gestimuleerd worden om samen herinneringen op te halen.

#### *Welzijn en toezicht*

Uitbreiding in welzijn en toezicht door de inzet van een gastvrouw op locatie Huize Appelenburg.

#### *Indirecte middelen*

Uitbreiding van de tuin, zodat bewoners hier naartoe kunnen.

#### Projecten en ontwikkelingen

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor de komende periode (2020) zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

- Gedragsvisites worden gecontinueerd en hierbij wordt meer methodisch te werk gegaan. De landelijke richtlijnen en de ABC-methode ondersteunen hierbij. Het kernteam en de zorgteams gaan dit gezamenlijk uitvoeren. Daarnaast gaat het kernteam samen met de zorgteams werken met deze gevalideerde methode om te ondersteunen bij bewoners met onbegrepen gedrag.
- Door de beschikking over een GVP, die in 2019 is opgeleid, wordt in 2020 structureel gebruik gemaakt van deze kennis en kunde. GVP-ers kunnen ook ondersteunen in bovengenoemde toepassing van de methode bij bewoners met onbegrepen gedrag. De kwaliteitsverpleegkundige ondersteunt hierbij door dit te faciliteren.
- Organisatie breed wordt onderzocht welke zorgalarmingssysteem het beste past bij de wensen en eisen. Begin 2020 start hiervoor een pilot binnen Huize Appelenburg.
- Medicatieveiligheid zal in de loop van 2020 worden vergroot, doordat een koppeling komt in het ECD (Nedap) en medicatie digitaal afgetekend kan worden.
- Voor de zorgteams wordt gericht op het vereenvoudigen van het ECD door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Ook lijstjes met informatie op afdelingen voldoen niet altijd aan de AVG-regels en veroorzaken meestal het kwijtraken van het overzicht. Een eerste stap hierin is het digitaliseren van de agenda's voor cliënten en teams. Hierdoor is dagelijks een overzicht beschikbaar van de activiteiten en bijzonderheden. Daarnaast worden lijstjes verwerkt in het ECD. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers van het ECD wat betreft het zorgplan, zorgkaart en de agenda's.
- Jaarlijks wordt een familieavond georganiseerd op Huize Appelenburg. Daarnaast wordt begin 2020 een 'functioneel feestje' georganiseerd. Op deze manier worden vrijwilligers en medewerkers verbonden en hebben zij de gelegenheid zich te verdiepen in relevante thema's.
- De persoonlijke en warme zorg die gegeven wordt aan de bewoners hangt mede samen met het vaste team. Structuur of scenario's zijn niet aanwezig. Door aandacht te geven aan het opstellen van structuur of scenario's wordt ervoor gezorgd dat iedereen (bijv. flexers) deze sfeer kunnen continueren voor de bewoners.



## Beatrix

### Overzicht personeelssamenstelling/leerlingen en kwaliteitsbudget

Locatie	Beatrix	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen	13	
Doelgroepen cliënten	Som / PG	
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	101	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>95,04</b>	<b>7,35</b>
Niveau 1	6,64	3,86
Niveau 2	14,23	3,49
Niveau 3	45,31	
Niveau 4	11,23	
Niveau 5	2,81	
Niveau 6	-	
Behandelaar	-	
Overig zorgpersoneel	0,67	
Leerlingen	14,15	

*Kwaliteitsbudget incl. extra middelen*

310.476

*Dit betreft de aanvraag voor 2020. De aanvraag voor de gelden van 2019 loopt door en is onderbouwd in kwaliteitsplan 2019.*

#### Extra gelden

De locatie krijgt de beschikking over extra middelen die zijn toegezegd aan de sector. In het najaar van 2019 zijn bijeenkomsten georganiseerd over de verdeling van de extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten, waar medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad konden aansluiten, zijn ideeën besproken om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema's:

- Extra toezicht
- Zinnige dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- Welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden. Daarnaast wordt een gedeelte van de extra gelden ingezet voor organisatie brede ontwikkelingen, zoals sensoren en alarmering, inzet van belevingsconsulenten, inzet van een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP), projecten met team van de buurt en uitbreiding van de diensten van de bereikbare verpleegkundige (BVK).

Locatie Beatrix heeft prioriteit gegeven aan de volgende inzet:

#### *Professionele zorg*

Voor verschillende PG-woningen wordt extra inzet voor zorg en toezicht in de avond gewenst, aangezien cliënten in deze periode vaker onrustig worden. Op verschillende somatische woningen zou een uur extra gedurende de dag voor medewerkers een waardevolle toevoeging zijn. Daarnaast kan een achterwacht voor verschillende woningen ondersteunen waar nodig. Ook kan de inzet van activiteitenbegeleiders op het plein op locatie Beatrix ervoor zorgen dat er meer aandacht is voor welzijn en activiteiten voor bewoners.

#### *Welzijn en toezicht*

Verschiede woningen geven het belang aan van meer ondersteuning in de huiskamer voor persoonlijke aandacht voor het welzijn van cliënten en toezicht. Een flexibele inzet van medewerkers Welzijn en Gastvrijheid ondersteunt hierbij.

#### *Indirecte middelen*

Huiskamers zijn voor bewoners een plek om samen te komen en zich 'thuis' te voelen. Hiervoor dient een huiskamer in de 'oude sfeer' te zijn. Daarom wordt ingezet op het inrichten van de huiskamer in de oude sfeer en het vervangen van de vloer.

#### *Schoonmaak*

Door inzet van schoonmaak kunnen medewerkers zich meer richten op welzijn van hun cliënten op de woningen.

#### Projecten en ontwikkelingen

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor de komende periode (2020) zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

- Locatie Beatrix legt de nadruk op aandacht voor welzijn door dit in verschillende projecten en werkwijzen aan bod te laten komen. Daarnaast worden de 'gedragsvisites' meer gecontinueerd, zodat de best passende zorg geleverd wordt. Hierbij vindt het overleg plaats met meerdere disciplines en sluit de kwaliteitsverpleegkundige aan ter ondersteuning.
- Twee woningen nemen deel aan pilots van het cliënttevredenheidsonderzoek. Naar aanleiding van de ervaringen met de verschillende pilots, zal in een later stadium de meting voor cliënttevredenheid verder uitgerold worden over de locatie.
- Medicatieveiligheid zal in de loop van 2020 worden vergroot, doordat een koppeling komt in het ECD (Nedap) en medicatie digitaal afgetekend kan worden.
- Voor de zorgteams wordt gericht op het vereenvoudigen van het ECD door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Ook lijstjes met informatie op afdelingen voldoen niet altijd aan de AVG-regels en veroorzaken meestal het kwijtraken van het overzicht. Een eerste stap hierin is het digitaliseren van de agenda's voor cliënten en teams. Hierdoor is dagelijks een overzicht beschikbaar van de activiteiten en bijzonderheden. Daarnaast worden lijstjes verwerkt in het ECD. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers van het ECD wat betreft het zorgplan, zorgkaart en de agenda's.
- Verschiede woningen en het kernteam gaan deelnemen aan het EBP 2.0 project.

- Begin 2020 wordt een kennis festival (functioneel feestje) op de locatie georganiseerd waarbij verbinding en leren van elkaar centraal staat.
- De bereikbare verpleegkundigen (BVK) willen zich verder gaan ontwikkelen en gaan hierover in gesprek om te kijken hoe dit vorm te geven.



## De Betuwehoeve

### Overzicht personeelssamenstelling/leerlingen en kwaliteitsbudget

Locatie	Betuwehoeve	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen	1	
Doelgroepen cliënten	PG	
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	13	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>9,36</b>	<b>0,61</b>
Niveau 1	0,40	0,61
Niveau 2	1,26	
Niveau 3	5,78	
Niveau 4	1,31	
Niveau 5	-	
Niveau 6	-	
Behandelaar	-	
Overig zorgpersoneel	-	
Leerlingen	0,60	

  

<i>Kwaliteitsbudget incl. extra middelen</i>	31.872
--	--------

*Dit betreft de aanvraag voor 2020. De aanvraag voor de gelden van 2019 loopt door en is onderbouwd in kwaliteitsplan 2019.*

#### Extra gelden

De locatie krijgt de beschikking over extra middelen die zijn toegezegd aan de sector. In het najaar van 2019 zijn bijeenkomsten georganiseerd over de verdeling van de extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten, waar medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad konden aansluiten, zijn ideeën besproken om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema's:

- Extra toezicht
- Zinnige dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- Welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden. Daarnaast wordt een gedeelte van de extra gelden ingezet voor organisatie brede ontwikkelingen, zoals sensoren en alarmering, inzet van belevingsconsulenten, inzet van een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP), projecten met team van de buurt en uitbreiding van de diensten van de bereikbare verpleegkundige (BVK).

Locatie Betuwehoeve heeft prioriteit gegeven aan de volgende inzet:

#### *Welzijn en toezicht*

Voor het vergroten van het welzijn van de bewoners wordt ingezet op extra toezicht en hulp bij de maaltijden.

#### *Indirecte middelen*

Materialen voor fietsen.

#### Projecten en ontwikkelingen

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor de komende periode (2020) zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

- De cliënt laten zijn wie hij/zij is en hem/haar hier zoveel mogelijk bij ondersteunen is van belang. De persoonsgerichte zorg vergroten door de levensgeschiedenis van de cliënt te leren kennen en het netwerk van de cliënt in kaart te brengen. De verbinding maken met het informele netwerk van de cliënt draagt hieraan bij.
- Inzetten van activiteiten die passen bij de cliënt. Onder andere het verhogen van de inzet van de belevingsconsulent kan hieraan bijdragen.
- Het realiseren van een veilige meldcultuur vraagt extra aandacht. Gezamenlijk verbeteracties maken draagt hieraan bij. Dit wordt een standaard onderdeel van het teamoverleg.
- Daarnaast wordt privacy en ICT onder de aandacht gebracht, zodat medewerkers zich bewust zijn van cliëntinformatie.
- Medicatieveiligheid zal in de loop van 2020 worden vergroot, doordat een koppeling komt in het ECD (Nedap), waarmee medicatie digitaal afgetekend kan worden.
- Voor de zorgteams wordt gericht op het vereenvoudigen van het ECD door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Ook lijstjes met informatie op afdelingen voldoen niet altijd aan de AVG-regels en veroorzaken meestal het kwijtraken van het overzicht. Een eerste stap hierin is het digitaliseren van de agenda's voor cliënten en teams. Hierdoor is dagelijks een overzicht beschikbaar van de activiteiten en bijzonderheden. Daarnaast worden lijstjes verwerkt in het ECD. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers van het ECD wat betreft het zorgplan, zorgkaart en de agenda's.



## Elim

### Overzicht personeelssamenstelling/leerlingen en kwaliteitsbudget

Locatie	Elim	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen	3	
Doelgroepen cliënten	Som / PG	
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	59	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>42,47</b>	<b>3,72</b>
Niveau 1	4,99	3,72
Niveau 2	8,77	
Niveau 3	18,27	
Niveau 4	3,50	
Niveau 5	0,19	
Niveau 6	-	
Behandelaar	-	
Overig zorgpersoneel	0,26	
Leerlingen	6,50	

Kwaliteitsbudget incl. extra middelen

148.754

*Dit betreft de aanvraag voor 2020. De aanvraag voor de gelden van 2019 loopt door en is onderbouwd in kwaliteitsplan 2019.*

#### Extra gelden

De locatie krijgt de beschikking over de extra middelen die zijn toegezegd aan de sector. In het najaar van 2019 zijn bijeenkomsten georganiseerd over de verdeling van de extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten, waar medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad konden aansluiten, zijn ideeën besproken om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema's:

- Extra toezicht
- Zinnige dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- Welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden. Daarnaast wordt een gedeelte van de extra gelden ingezet voor organisatie brede ontwikkelingen, zoals sensoren en alarmering, inzet van belevingsconsulenten, inzet van een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP), projecten met team van de buurt en uitbreiding van de diensten van de bereikbare verpleegkundige (BVK).

Locatie Elim heeft prioriteit gegeven aan de volgende inzet:

#### *Professionele zorg*

Zorgteams signaleren dat toezicht in de huiskamers en bij de warme maaltijd in de middag een belangrijk punt zijn. Daarom wordt ingezet op een extra medewerker voor toezicht in de huiskamer en ondersteuning van maaltijden. Daarnaast wordt de avonddienst uitgebreid voor extra handen in de avond.

#### *Welzijn en toezicht*

Extra inzet voor activiteiten in de avond en de inzet van gastvrouwen in de middag en avond, zorgen ervoor dat er meer persoonlijke aandacht is voor bewoners.

#### *Indirecte middelen*

Voor de indirecte middelen wordt gekeken naar de inzet van een mobiel snoezelapparaat voor het aanbieden van een belevingsgerichte activiteit.

#### *Koken*

Extra inzet voor het koken op drukke momenten.

#### Projecten en ontwikkelingen

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor de komende periode (2020) zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

- Gedragsvisites worden gecontinueerd en hierbij wordt meer methodisch te werk gegaan. De landelijke richtlijnen en de ABC-methode ondersteunen hierbij. Het kernteam en de zorgteams gaan dit gezamenlijk uitvoeren.
- Door de beschikking over GVP, die in 2019 is opgeleid, wordt in 2020 structureel gebruik gemaakt van deze kennis en kunde.
- Het multidisciplinaire zorgprogramma 'Doen bij depressie' wordt vanuit het UKON gefaciliteerd en wordt in 2020 op locatie Elim uitgerold.
- Medicatieveiligheid zal in de loop van 2020 worden vergroot, doordat een koppeling komt in het ECD (Nedap), waarmee medicatie digitaal afgetekend kan worden.
- Voor de zorgteams wordt gericht op het vereenvoudigen van het ECD door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Ook lijstjes met informatie op afdelingen voldoen niet altijd aan de AVG-regels en veroorzaken meestal het kwijtraken van het overzicht. Een eerste stap hierin is het digitaliseren van de agenda's voor cliënten en teams. Hierdoor is dagelijks een overzicht beschikbaar van de activiteiten en bijzonderheden. Daarnaast worden lijstjes verwerkt in het ECD. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers van het ECD wat betreft het zorgplan, zorgkaart en de agenda's.
- Ook wordt met de huisartsen eenmaal per jaar contact gelegd om de zorgplannen rondom de cliënten die bij hen in zorg zijn door te spreken. Hierbij worden direct algemene afspraken gemaakt omtrent metingen e.d.
- Op locatie Elim neemt een zorgteam deel aan een van de pilots van het cliënttevredenheidsonderzoek. Naar aanleiding van de ervaringen van deze pilot, zal de cliënttevredenheid op de gehele locatie gemeten worden.
- Jaarlijks wordt een familieavond georganiseerd op Elim. Daarnaast wordt begin 2020 een 'functioneel feestje' georganiseerd. Op deze manier worden vrijwilligers en



medewerkers verbonden en hebben zij de gelegenheid zich te verdiepen in relevante thema's.

- De persoonlijke en warme zorg die gegeven wordt aan de bewoners hangt mede samen met het vaste team. Structuur of scenario's zijn niet aanwezig. Door aandacht te geven aan het opstellen van structuur of scenario's wordt ervoor gezorgd dat iedereen (bijv. flexers) deze sfeer kunnen continueren voor de bewoners.
- Eind 2019 is meer aandacht gegeven aan professionele horecavaardigheden en voedselveiligheid in de keuken, zodat volledig conform de HACCP-eisen wordt gewerkt. Een HACCP-gecertificeerde scholing werd geregeld, zodat naar aanleiding hiervan verbeteringen doorgevoerd kunnen worden met het team. Hierop hebben meerdere locaties, zoals Huize Appelenburg, Kulenburg en Oranjehof ook aan deelgenomen.
- Het project 'Handsome' is gestart in het najaar van 2019 en loopt door in de eerste helft van 2020. Binnen dit project staat de handhygiëne centraal en hierin worden zowel medewerkers, stagiaires, vrijwilligers als families meegenomen.



## Kulenburg

### Overzicht personeelssamenstelling/leerlingen en kwaliteitsbudget

Locatie	Kulenburg	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen	3	
Doelgroepen cliënten	Som / PG	
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	58	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>33,39</b>	<b>3,21</b>
Niveau 1	3,58	0,57
Niveau 2	8,39	2,64
Niveau 3	14,13	
Niveau 4	2,46	
Niveau 5	0,52	
Niveau 6	-	
Behandelaar	-	
Overig zorgpersoneel	-	
Leerlingen	4,32	

Kwaliteitsbudget incl. extra middelen

156.840

*Dit betreft de aanvraag voor 2020. De aanvraag voor de gelden van 2019 loopt door en is onderbouwd in kwaliteitsplan 2019.*

#### Extra gelden

De locatie krijgt de beschikking over de extra middelen die zijn toegezegd aan de sector. In het najaar van 2019 zijn bijeenkomsten georganiseerd over de verdeling van de extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten, waar medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad konden aansluiten, zijn ideeën besproken om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema's:

- Extra toezicht
- Zinnige dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- Welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden. Daarnaast wordt een gedeelte van de extra gelden ingezet voor organisatie brede ontwikkelingen, zoals sensoren en alarmering, inzet van belevingsconsulenten, inzet van een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP), projecten met team van de buurt en uitbreiding van de diensten van de bereikbare verpleegkundige (BVK).

Locatie Kulenburg heeft prioriteit gegeven aan de volgende inzet:

#### *Welzijn en toezicht*

Op drukke momenten is meer toezicht gewenst om zorgteams te ondersteunen. Daarnaast wordt ingezet op het begeleiden van cliënten naar buiten.

#### *Indirecte middelen*

Voor de keuken wordt aanvullende apparatuur gevraagd ten behoeve van het koken van de maaltijden.

#### *Koken*

Het restaurant op de locatie Kulenburg vraagt ondersteuning voor het bereiden van de gerechten.

#### Projecten en ontwikkelingen

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor de komende periode (2020) zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

- De cliënt laten zijn wie hij/zij is en hem/haar hier zoveel mogelijk bij ondersteunen is van belang. De persoonsgerichte zorg kan vergroot worden door de levensgeschiedenis van de cliënt te leren kennen en het netwerk van de cliënt in kaart te brengen. De verbinding maken met het informele netwerk van de cliënt draagt hieraan bij.
- Het vergroten van de kennis van medewerkers, bijv. over ziektebeelden. Daarnaast het zoeken naar multidisciplinaire samenwerking en dit gestructureerd opzetten. Ook wordt er maandelijks een verpleegkundig overleg georganiseerd.
- Inzetten van activiteiten die passen bij de cliënt. Onder andere het verhogen van de inzet van de belevingsconsulent kan hieraan bijdragen.
- Het realiseren van een veilige meldcultuur vraagt extra aandacht. Gezamenlijke verbeteracties maken draagt hieraan bij. Dit wordt een standaard onderdeel van het teamoverleg.
- Daarnaast wordt privacy en ICT onder de aandacht gebracht, zodat medewerkers zich bewust zijn van cliëntinformatie.
- Medicatieveiligheid zal in de loop van 2020 worden vergroot, doordat een koppeling komt in het ECD (Nedap), waarmee medicatie digitaal afgetekend kan worden.
- Voor de zorgteams wordt gericht op het vereenvoudigen van het ECD door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Ook lijstjes met informatie op afdelingen voldoen niet altijd aan de AVG-regels en veroorzaken meestal het kwijtraken van het overzicht. Een eerste stap hierin is het digitaliseren van de agenda's voor cliënten en teams. Hierdoor is dagelijks een overzicht beschikbaar van de activiteiten en bijzonderheden. Daarnaast worden lijstjes verwerkt in het ECD. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers van het ECD wat betreft het zorgplan, zorgkaart en de agenda's.
- Alle zorgteams en het team van Welzijn & Gastvrijheid nemen deel aan een van de pilots van het cliënttevredenheidonderzoek. De verschillende afdelingen verzamelen ervaringen van cliënten (en familie) en gaan hiermee aan de slag om op deze manier de zorg en ondersteuning van bewoners te verbeteren.



## Lingewaarde

### Overzicht personeelssamenstelling/leerlingen en kwaliteitsbudget

Locatie	Lingewaarde	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen	3	
Doelgroepen cliënten	Som / PG	
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	51	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>36,81</b>	<b>3,58</b>
Niveau 1	2,21	
Niveau 2	8,54	3,58
Niveau 3	17,14	
Niveau 4	3,87	
Niveau 5	0,80	
Niveau 6	-	
Behandelaar	-	
Overig zorgpersoneel	0,63	
Leerlingen	3,62	

Kwaliteitsbudget incl. extra middelen

159.733

*Dit betreft de aanvraag voor 2020. De aanvraag voor de gelden van 2019 loopt door en is onderbouwd in kwaliteitsplan 2019.*

### Extra gelden

De locatie krijgt de beschikking over extra middelen die zijn toegezegd aan de sector. In het najaar van 2019 zijn bijeenkomsten georganiseerd over de verdeling van de extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten, waar medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad konden aansluiten, zijn ideeën besproken om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema's:

- Extra toezicht
- Zinnige dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- Welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden. Daarnaast wordt een gedeelte van de extra gelden ingezet voor organisatie brede ontwikkelingen, zoals sensoren en alarmering, inzet van belevingsconsulenten, inzet van een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP), projecten met team van de buurt en uitbreiding van de diensten van de bereikbare verpleegkundigen (BVK).

Locatie Lingewaarde heeft prioriteit gegeven aan de volgende inzet:

*Professionele zorg*

Vergroten van de persoonlijke aandacht voor bewoners door het inzetten van een extra medewerker op het huiskamer project.

*Koken*

Langere openingstijden voor het restaurant, waarbij de focus ligt op de maaltijdbeleving en het toegankelijk zijn van het restaurant in de avond voor bewoners.

Projecten en ontwikkelingen

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor de komende periode (2020) zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

- Op locatie Lingewaarde worden twee huiskamerprojecten met aandacht vormgegeven, wat bijdraagt aan de verbetering van de persoonsgerichte zorg. Ook wordt ingezet op langere openingstijden voor de keuken, zodat het voor bewoners mogelijk is om op twee verschillende momenten per dag warm te eten.
- Medicatieveiligheid zal in de loop van 2020 worden vergroot, doordat een koppeling komt in het ECD (Nedap), waarmee medicatie digitaal afgetekend kan worden.
- Voor de zorgteams wordt gericht op het vereenvoudigen van het ECD door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Ook lijstjes met informatie op afdelingen voldoen niet altijd aan de AVG-regels en veroorzaken meestal het kwijtraken van het overzicht. Een eerste stap hierin is het digitaliseren van de agenda's voor cliënten en teams. Hierdoor is dagelijks een overzicht beschikbaar van de activiteiten en bijzonderheden. Daarnaast worden lijstjes verwerkt in het ECD. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers van het ECD wat betreft het zorgplan, zorgkaart en de agenda's.
- Medewerkers van Welzijn & Gastvrijheid volgen een scholing over onbegrepen gedrag. Dit wordt verder stadium gemonitord om na te gaan of dit voldoende is.

## Oranjehof

### Overzicht personeelssamenstelling/leerlingen en kwaliteitsbudget

Locatie	Oranjehof (incl. aanleunwoningen)	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen	4	
Doelgroepen cliënten	Som / PG	
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	47	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>33,34</b>	<b>3,59</b>
Niveau 1	4,73	0,77
Niveau 2	7,98	2,73
Niveau 3	12,32	
Niveau 4	1,92	0,09
Niveau 5	0,24	
Niveau 6	-	
Behandelaar	-	
Overig zorgpersoneel	0,09	
Leerlingen	6,06	

Kwaliteitsbudget incl. extra middelen

148.031

*Dit betreft de aanvraag voor 2020. De aanvraag voor de gelden van 2019 loopt door en is onderbouwd in kwaliteitsplan 2019.*

#### Extra gelden

De locatie krijgt de beschikking over extra middelen die zijn toegezegd aan de sector. In het najaar van 2019 zijn bijeenkomsten georganiseerd over de verdeling van de extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten, waar medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad konden aansluiten, zijn ideeën besproken om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema's:

- Extra toezicht
- Zinnige dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden. Daarnaast wordt een gedeelte van de extra gelden ingezet voor organisatie brede ontwikkelingen, zoals sensoren en alarmering, inzet van belevingsconsulenten, inzet van een gespecialiseerd verzorgende

psychogeriatric (GVP), projecten met team van de buurt en uitbreiding van de diensten van de bereikbare verpleegkundige (BVK).

Locatie Oranjehof heeft prioriteit gegeven aan de volgende inzet:

#### *Professionele zorg*

De inzet van een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) zorgt voor extra ondersteuning. Deze GVP wordt specifiek ingezet op de verpleegunit (VPU) afdeling van locatie Oranjehof. Daarnaast wordt ingezet op nachtinzet wanneer nodig, hierbij wordt o.a. gefocust op begeleiding in de terminale fase.

#### *Welzijn en toezicht*

Het huiskamerproject uitrollen op de locatie en daarbij extra toezicht hebben, dragen bij aan het ondersteunen van medewerkers op drukke momenten. Ook wordt ingezet op een extra uur welzijn per dag, wat bijdraagt aan individuele aandacht en welzijn van bewoners.

#### *Indirecte middelen*

Tv-schermen

#### *Facilitair, schoonmaak, koken*

Ondersteuning voor locatie wat betreft schoonmaak en diverse klusjes. Daarnaast wordt ingezet op ondersteuning voor de broodmaaltijden.

#### Projecten en ontwikkelingen

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor de komende periode (2020) zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

- Locatie Oranjehof gaat aan de slag met een van de pilots van het cliënttevredenheidsonderzoek. Naar aanleiding van ervaringen wordt het meten van de cliënttevredenheid verder uitgerold binnen de locatie.
- Medicatieveiligheid zal in de loop van 2020 worden vergroot, doordat een koppeling komt in het ECD (Nedap), waarmee medicatie digitaal afgetekend kan worden.
- Voor de zorgteams wordt gericht op het vereenvoudigen van het ECD door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Ook lijstjes met informatie op afdelingen voldoen niet altijd aan de AVG-regels en veroorzaken meestal het kwijtraken van het overzicht. Een eerste stap hierin is het digitaliseren van de agenda's voor cliënten en teams. Hierdoor is dagelijks een overzicht beschikbaar van de activiteiten en bijzonderheden. Daarnaast worden lijstjes verwerkt in het ECD. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers van het ECD wat betreft het zorgplan, zorgkaart en de agenda's.
- Welzijn en Gastvrijheid, teams duurzaam en de thuiszorg gaan samen kijken naar een passende avondinvulling met een gastvrouw voor de bewoners.
- Er is een nieuwe opzet voor BHV in de vorm van een nieuwe werkgroep, waarbij een vertegenwoordiger vanuit elk team aanwezig is. Door dit onderwerp structureel op de agenda van het locatieoverleg en de team overleggen te zetten, is er aandacht voor het thema BHV en mogelijkheden voor terugkoppeling.
- Samen met een coach wordt gekeken naar communicatie gericht op het geven en ontvangen van feedback, zodat de interne en externe communicatie verbeterd wordt.

- Op de somatische afdelingen is een voorstel gedaan dat alle werkbegeleiders de scholing voor werkbegeleiding gaan volgen.
- Locatie Oranjehof start met het project EBP 2.0, de Handsome scholing voor handhygiëne en pakken opnieuw het onderdeel Doen bij depressie op.
- Door te kijken naar mogelijke aanpassingen van het gebouw, worden nieuwe mogelijkheden gerealiseerd. Hierdoor komen meer vergaderruimte, werkplekken voor medewerkers, maar ook ruimtes voor bewoners om bijvoorbeeld een verjaardag te vieren.
- Per afdeling worden familie-avonden gehouden om te verbinden en familie te informeren over relevante thema's.
- De kennis en kunde van medewerkers verhogen door het stimuleren van de opleiding GVP. Daarnaast wordt ingezet op het uiten van het belang om gebruik te maken van elkaars expertise. Ook kan de samenwerking met Welzijn & Gastvrijheid verder verbeterd worden.





## Troelstrahof

### Overzicht personeelssamenstelling/leerlingen en kwaliteitsbudget

Locatie	Troelstrahof	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen	1	
Doelgroepen cliënten	SOM	
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	6	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>2,47</b>	<b>0,11</b>
Niveau 1	0,02	
Niveau 2	-	0,11
Niveau 3	2,45	
Niveau 4	-	
Niveau 5	-	
Niveau 6	-	
Behandelaar	-	
Overig zorgpersoneel	-	
Leerlingen	-	

Kwaliteitsbudget incl. extra middelen

5.070

*Dit betreft de aanvraag voor 2020. De aanvraag voor de gelden van 2019 loopt door en is onderbouwd in kwaliteitsplan 2019.*

#### Extra gelden

De locatie krijgt de beschikking over extra middelen die zijn toegezegd aan de sector. In het najaar van 2019 zijn bijeenkomsten georganiseerd over de verdeling van de extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten, waar medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad konden aansluiten, zijn ideeën besproken om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema's:

- Extra toezicht
- Zinnige dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- Welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden. Daarnaast wordt een gedeelte van de extra gelden ingezet voor organisatie brede ontwikkelingen, zoals sensoren en alarmering, inzet van belevingsconsulenten, inzet van een gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP), projecten met team van de buurt en uitbreiding van de diensten van de bereikbare verpleegkundige (BVK).

Locatie Troelstrahof heeft prioriteit gegeven aan de volgende inzet:

### *Schoonmaak*

Schoonmaak voor de locatie

### Projecten en ontwikkelingen

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor de komende periode (2020) zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen en plannen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

- Er wordt gericht op het meer betrekken van de wijkbewoners bij de locatie
- De BHV-commissie op locatie gaat aan de slag met het borgen van de alarmering bij afwezigheid van het personeel, zodat we blijven voldoen aan de norm.
- Medewerkers gaan zich verder verdiepen in het professioneel opstellen en hoe hiermee om te gaan.
- De inzet van zorgtechnologie voortdurend evalueren en verbeteren waar nodig.
- Medicatieveiligheid zal in de loop van 2020 worden vergroot, doordat een koppeling komt in het ECD (Nedap), waarmee medicatie digitaal afgetekend kan worden.
- Voor de zorgteams wordt gericht op het vereenvoudigen van het ECD door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergegeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Ook lijstjes met informatie op afdelingen voldoen niet altijd aan de AVG-regels en veroorzaken meestal het kwijtraken van het overzicht. Een eerste stap hierin is het digitaliseren van de agenda's voor cliënten en teams. Hierdoor is dagelijks een overzicht beschikbaar van de activiteiten en bijzonderheden. Daarnaast worden lijstjes verwerkt in het ECD. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers van het ECD wat betreft het zorgplan, zorgkaart en de agenda's.

## De Valentijn

### Overzicht personeelssamenstelling/leerlingen en kwaliteitsbudget

Locatie	Valentijn (incl. aanleunwoningen)	Extra inzet 2020
Aantal afdelingen / woningen	7	
Doelgroepen cliënten	Som / PG	
Aantal plaatsen gem. bezetting V&V (WLZ)	65	
<b>Gem. zorgpersoneel in loondienst 2019</b>	<b>52,25</b>	<b>4,45</b>
Niveau 1	7,53	0,54
Niveau 2	6,25	3,91
Niveau 3	27,58	
Niveau 4	4,12	
Niveau 5	0,34	
Niveau 6	0,01	
Behandelaar	-	
Overig zorgpersoneel	0,08	
Leerlingen	6,34	
<i>Kwaliteitsbudget incl. extra middelen</i>		<i>193.128</i>

*Dit betreft de aanvraag voor 2020. De aanvraag voor de gelden van 2019 loopt door en is onderbouwd in kwaliteitsplan 2019.*

#### Extra gelden

De locatie krijgt de beschikking over extra middelen die zijn toegezegd aan de sector. In het najaar van 2019 zijn bijeenkomsten georganiseerd over de verdeling van de extra gelden. Tijdens deze bijeenkomsten, waar medewerkers zorg, behandeling, welzijn en gastvrijheid, vrijwilligers en leden van de cliëntenraad konden aansluiten, werden ideeën besproken om de middelen te besteden aan de hand van de volgende thema's:

- Extra toezicht
- Zinnige dagbesteding
- Extra inzet op drukke momenten
- Familieparticipatie

De ingebrachte ideeën zijn vervolgens geclusterd naar de volgende vier onderwerpen:

- Facilitaire ondersteuning, koken en schoonmaak
- Indirecte middelen (ten goede aan de cliënten)
- Professionele zorg
- Welzijn en toezicht/aandacht

Door middel van een bijeenkomst per cluster hebben medewerkers de gelegenheid gekregen om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Dit is ook onderwerp van gesprek in de overleggen met de cliëntenraden. Op deze manier zijn gezamenlijke afwegingen en uiteindelijke afspraken gemaakt over de invulling van de extra gelden. Daarnaast wordt een gedeelte van de extra gelden ingezet voor organisatie brede ontwikkelingen, zoals sensoren en alarmering, inzet van belevingsconsulenten, inzet van een gespecialiseerd verzorgende

psychogeriatric (GVP), projecten met team van de buurt en uitbreiding van de diensten van de bereikbare verpleegkundige (BVK).

Locatie De Valentijn heeft prioriteit gegeven aan de volgende inzet:

#### *Professionele zorg*

Extra inzet van personeel, zodat zorgteams worden ondersteund op drukke zorgmomenten. Het gaat hierbij om een extra dienst in de avond en in de nacht en daarnaast nog extra toezicht op een woning.

#### *Welzijn en toezicht*

In het cluster welzijn en toezicht wordt ingezet op meer aandacht en tijd voor cliënten door te ondersteunen op drukke momenten en meer toezicht in de huiskamers. Daarnaast wordt specifiek voor de appartement woningen van bewoners ingezet op extra aandacht en welzijn in de middag. Ook dragen mogelijkheden voor activiteiten in het weekend bij aan aandacht op maat voor bewoners van De Valentijn.

#### *Koken*

Algemeen schoonmaak voor de locatie.

#### Projecten en ontwikkelingen

In het kwaliteitsplan zijn al verschillende (verbeter)activiteiten binnen Zorgcentra De Betuwe benoemd. Voor de komende periode (2020) zijn er ook locatie specifieke projecten en ontwikkelingen met verbeterdoelstellingen die bijdragen aan het vergroten van de kwaliteit:

- Op de appartement woningen wordt een huiskamer gerealiseerd voor de bewoners in de loop van 2020.
- Het project voor het verminderen van het gebruik van antipsychotica wordt op verschillende woningen verder uitgerold.
- Medicatieveiligheid zal in de loop van 2020 worden vergroot, doordat een koppeling komt in het ECD (Nedap), waarmee medicatie digitaal afgetekend kan worden.
- Voor de zorgteams wordt gericht op het vereenvoudigen van het ECD door onder andere gemakkelijker en efficiënter gebruik te maken van de zorgkaart en het overzichtelijker weergeven van het zorgplan. Het hervormgeven van het gebruik van het ECD zorgt ervoor dat de nadruk niet alleen op verpleegproblemen ligt, maar meer verschuift naar kwaliteit van leven van cliënten. Ook lijstjes met informatie op afdelingen voldoen niet altijd aan de AVG-regels en veroorzaken meestal het kwijtraken van het overzicht. Een eerste stap hierin is het digitaliseren van de agenda's voor cliënten en teams. Hierdoor is dagelijks een overzicht beschikbaar van de activiteiten en bijzonderheden. Daarnaast worden lijstjes verwerkt in het ECD. Kwaliteitsverpleegkundigen ondersteunen in het gebruiksvriendelijk inrichten en het instrueren van medewerkers van het ECD wat betreft het zorgplan, zorgkaart en de agenda's.