



# **Kwaliteitsplan 2020**

**Stichting Protestants Christelijke  
Woonzorg Unie Veluwe  
te Epe**

**Vastgesteld 28 oktober 2019**

## Inhoud

Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1: Profiel van WZU Veluwe .....	4
Hoofdstuk 2: Profiel van het personeelsbestand.....	5
Hoofdstuk 3: Situatie, plannen en voornemens.....	6
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (thema's: compassie, uniek zijn, autonomie, zorgdoelen) .....	6
3.2 Zingeving, welzijn en wonen .....	8
3.3 Veiligheid .....	10
3.5 Leiderschap, governance en management .....	12
3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel) .....	13
3.7 Gebruik van hulpbronnen .....	14
3.8 Gebruik van informatie .....	15
Hoofdstuk 4: Verbeterparagraaf, Leren en Verbeteren .....	16
4.1 Verbeterparagraaf .....	16
4.2 Monitoring en evaluatie verbeterpunten: aandacht voor borging .....	16
4.3 Verbeterprojecten .....	16
4.4 Risicoparagraaf .....	20
Hoofdstuk 5. Meerjarenbegroting inzet kwaliteitsbudget .....	21
Bijlage 1: Verbeterpunten per locatie .....	22
Gemeenschappelijke verbeterpunten van alle locaties.....	22
Aandachtspunten per locatie .....	22
Bijlage 2: Profiel van WZU Veluwe .....	24
Bijlage 3: Personeelssamenstelling .....	26

## Inleiding

In het Kwaliteitsplan is beschreven op welke manier WZU Veluwe in 2020 werkt aan het borgen van de zorgvisie in de zorg en ondersteuning aan de cliënten: eigen regie, nabij in welbevinden, betekenisvol leven, ont-moeten en faciliteren. Belangrijke uitgangspunten zijn dat de cliënt centraal staat en dat er ruimte is om van elkaar te leren en te verbeteren. Bij medewerkers gaat de zorgvisie van het hoofd, naar het hart, naar de handen.

Het Kwaliteitsplan 2020 borduurt voort op 2019 en gaat vooral over het aanscherpen, bestendigen en borgen van ingezette acties en projecten. Daarnaast blijft het belangrijk om aan te sluiten bij regionale en landelijke mogelijkheden en ontwikkelingen. Een mooi voorbeeld is dat De Boskamp gebruik maakt van het begeleidingstraject 'Waardigheid en Trots op locatie'. De leerpunten uit dit traject zullen ook van waarde zijn voor andere locaties.

Eén van de aandachtspunten voor 2020 is het meten van de resultaten bij de cliënt. Wat ervaart de cliënt van de ingezette verbeteringen, wat kan er verder worden verbeterd, wat is daarvoor nodig? Een ander aandachtspunt is communicatie, samenwerking en eigenaarschap. Dit is extra belangrijk vanwege de ontwikkeling van verzorgingshuiszorg naar verpleegzorg en de veranderingen die daarmee gepaard gaan. Zoals de toenemende zorgzwaarte van cliënten, de uitbreiding van de functie behandeling en van het Kleinschalig Wonen, de invoering van de Wet Zorg en Dwang en de herinrichting van de organisatie zodat deze passend is bij de verpleegzorg. Het traject 'Samen van A naar Beter' (zie paragraaf 3.5) zal hierin een belangrijke rol spelen.

Met het Kwaliteitsplan 2020 geeft WZU Veluwe invulling aan de opdrachten uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Kwaliteitsplan is tegelijkertijd het Jaarplan van het Zorgbedrijf. Daarnaast is het Kwaliteitsplan de basis voor de aanvraag van het Kwaliteitsbudget bij het Zorgkantoor. Aan WZU Veluwe geeft dit budget de mogelijkheid om de kwaliteit van zorg te verbeteren en betekenisvol leven centraal te stellen, door extra personeel in te zetten en extra investeringen te doen. De middelen Waardigheid en Trots, die sinds 2020 zijn toegevoegd aan het regulier budget, blijven beschikbaar voor deskundigheidsbevordering en zinvolle daginvulling voor de cliënt. Bij het prioriteren van de investeringen speelt het belang van de cliënt een belangrijke rol. Investeringen die in 2020 niet kunnen worden gerealiseerd, krijgen een plek in de meerjarenperspectief.

Het Kwaliteitsplan is tot stand gekomen in samenspraak met een vertegenwoordiging vanuit de cliënten (Cliëntenraad), de verpleegkundigen (VAR) en de medewerkers (OR). Zij hebben van het begin af aan mee kunnen denken over de inhoud van het plan. In het kader van het Lerend Netwerk zijn twee VVT-organisaties gevraagd om mee te lezen met het concept Kwaliteitsplan, de gemaakte opmerkingen zijn verwerkt.

Het is belangrijk om alle medewerkers, vrijwilligers, cliënten/mantelzorgers en andere geïnteresseerden mee te nemen in de plannen. Immers, ieders inzet is nodig om de plannen te realiseren. Voorliggend Kwaliteitsplan wordt daarom vertaald naar een 'publieksversie' en verschillende onderdelen worden op de locaties verder uitgewerkt en geconcretiseerd.

# Hoofdstuk 1: Profiel van WZU Veluwe

## Missie en zorgvisie

De missie van WZU Veluwe is: 'Nabij in welbevinden'. Nabij staat voor dichtbij in tijd of afstand. Welbevinden staat voor de mate waarin iemand zich lichamelijk, geestelijk en sociaal goed voelt. Kernwaarden bij de missie zijn: Barmhartig, Ondernemend en Van betekenis zijn.

De zorgvisie is: Het verlenen van zorg en ondersteuning aan cliënten, die is gericht op het versterken van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid en bijdraagt aan een optimaal behoud van de eigen regie om het bestaan betekenis en invulling te geven. De drie kernwoorden van de zorgvisie zijn: betekenisvol leven, ont-moeten en faciliteren.

## Aantal cliënten

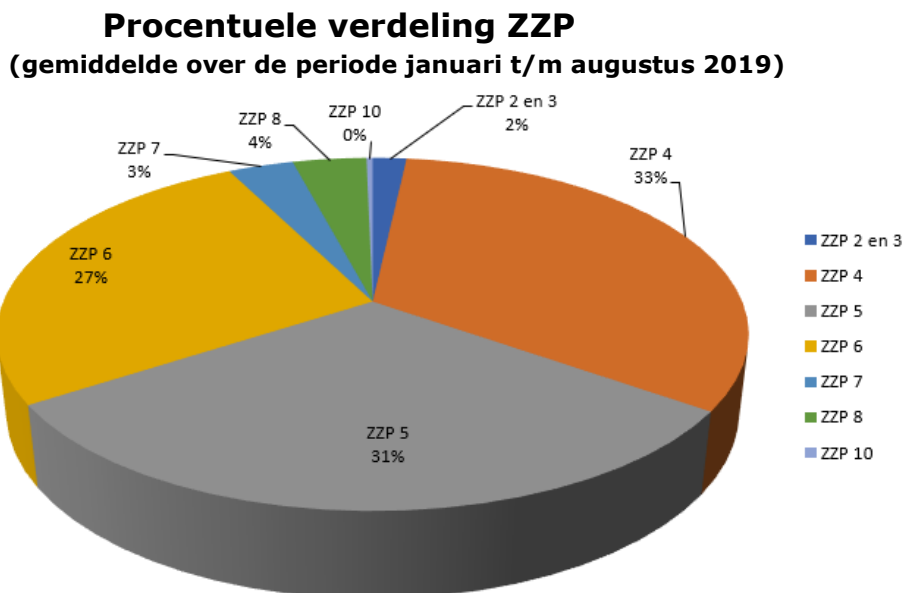
In onderstaande tabel staat het aantal cliënten per zorgsoort, inclusief Volledig Pakket Thuis, peildatum: 1-1-2019.

Zorgsoort	Aantal cliënten
Wonen met Zorg	410
Thuiszorg	361
Wmo huishouding	431
Wmo dagbesteding*	42

\* Cliënten die naast dagbesteding ook gebruik maken van thuiszorg, zijn meegeteld bij de thuiszorg.

## ZZP verdeling Wonen met Zorg

In onderstaand figuur staat het percentage cliënten per ZZP, inclusief Volledig Pakket Thuis en exclusief cliënten GGZ-C, Eerstelijnsverblijf, Respijtzorg en Niet geïndiceerde Partners. Het figuur geeft het gemiddelde weer van de periode januari t/m augustus 2019. Door de complexere zorgvraag wordt de verwachting dat de zorgzwaarte (ZZP) toeneemt. Voor WZU Veluwe één van de redenen om de functie behandeling voor bijna alle locaties te realiseren.



In bijlage 2 is meer informatie te vinden over het profiel van WZU Veluwe:

- Toelichting op de kernwaarden en op de kernbegrippen uit de zorgvisie.
- Beschrijving van de doelgroepen in het kader van Wlz, Zvw en Wmo.
- Aantal appartementen per locatie.
- Opsomming van de gemeenten waar WZU Veluwe werkzaam is.
- Beschrijving van de zorgproducten vanuit de verschillende financieringsbronnen.

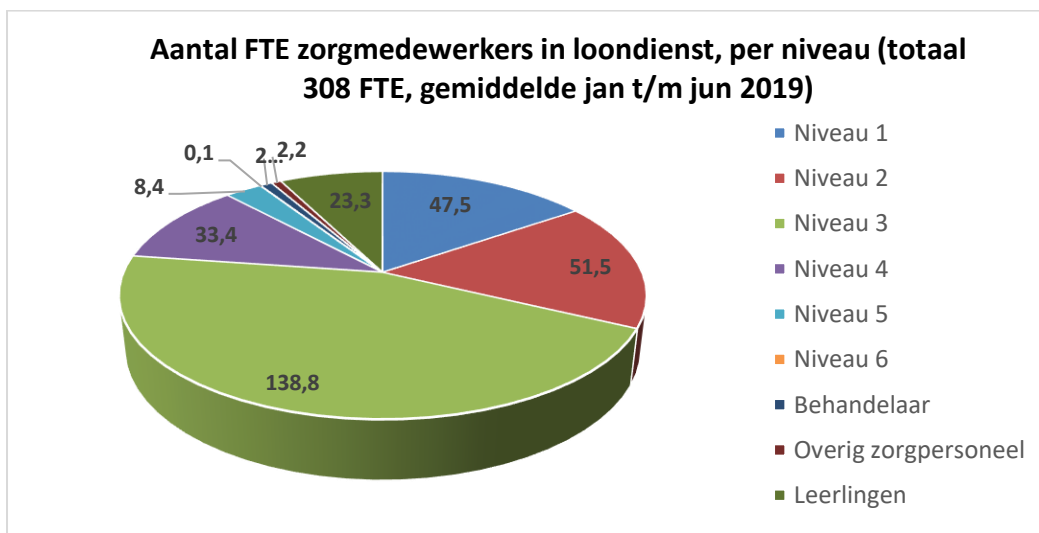
## Hoofdstuk 2: Profiel van het personeelsbestand

### Aantal zorgverleners en leerlingen, opleiding en overhead

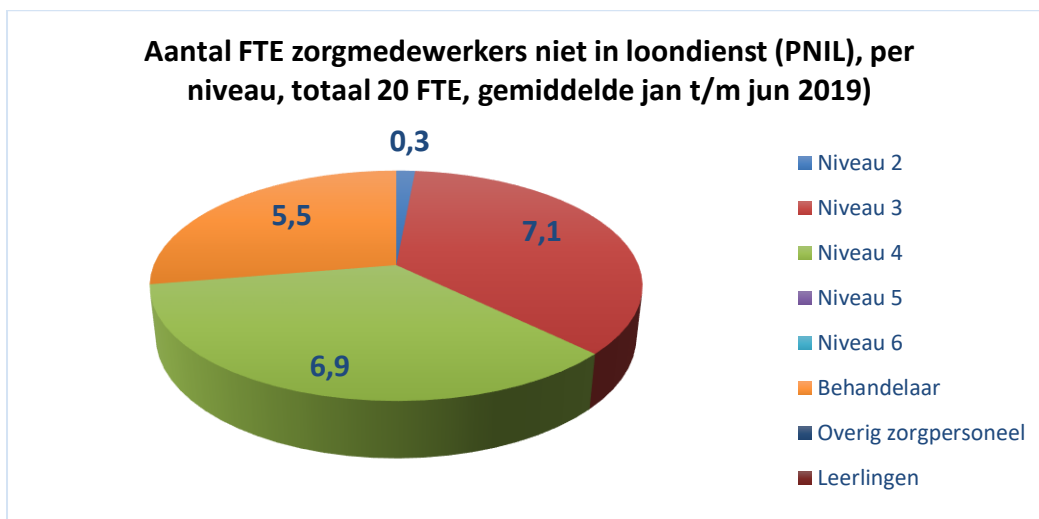
In de periode januari t/m juni 2019 telt WZU Veluwe gemiddeld 328 FTE aan zorgmedewerkers (inclusief Thuiszorg, Dagbesteding, Flexpool). Elke locatie heeft medio 2019 één of meer regieverpleegkundigen, die een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering. Door de inzet van het kwaliteitsbudget zal het aantal FTE langzaam stijgen.

In onderstaande figuren staat de procentuele verdeling van de zorgfuncties en van de leerlingen op basis van FTE, voor medewerkers in loondienst en medewerkers niet in loondienst.

Medewerkers kunnen zich verder ontwikkelen door middel van opleiding en scholing, conform de Opleidingsvisie en het jaarlijks Opleidingsplan. In 2020 start een leerafdeling op De Bunterhoek. Voor de omvang en samenstelling van de overhead hanteert WZU Veluwe als uitgangspunt: 'het gemiddeld niveau in de ouderenzorg in Nederland'. Dit wordt jaarlijks getoetst door Berenschot. Het verschil in 2018 (0,5% hoger dan de benchmark) is te motiveren door de bouwtrajecten.



Let op: De betekenis van de kleuren is verschillend in deze 2 figuren!



In bijlage 3 is meer informatie te vinden over het personeelsbestand van WZU Veluwe, zoals gespecialiseerde functies/opleidingen van medewerkers; rato zorgpersoneel/totaal aantal medewerkers; in- en uitstroom; verzuim.

## Hoofdstuk 3: Situatie, plannen en voornemens

In dit hoofdstuk is uitgewerkt op welke manier WZU Veluwe invulling geeft aan de acht thema's uit het Kwaliteitskader. Het zijn vooral plannen die in 2019 zijn opgepakt en in 2020 worden geborgd of over meer locaties worden verspreid. Per plan/voornemen is cursief weergegeven wat de concrete actie is voor 2020. De plannen dragen eraan bij dat de zorgvisie geborgd wordt bij alle medewerkers: 'de zorgvisie gaat van het hoofd naar het hart naar de handen'.



### 3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning (thema's: compassie, uniek zijn, autonomie, zorgdoelen)

#### **Clënten ondersteunen vanuit Zorgvisie: betekenisvol leven, ont-moeten en faciliteren**

Het verlenen van zorg en ondersteuning aan cliënten is gericht op het versterken van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid en draagt bij aan behoud van de eigen regie om het bestaan betekenis en invulling te geven. Het sociale netwerk van de cliënt blijft van betekenis. Dit wordt ondersteund door de inzet van medewerkers en vrijwilligers, die met oprechte aandacht werken. *Het werken vanuit deze zorgvisie is in de praktijk niet altijd eenvoudig en blijft ook in 2020 aandacht vragen.* Medewerkers zijn immers snel geneigd 'te zorgen voor' een cliënt, waarbij soms wordt vergeten om te vragen wat iemand daadwerkelijk wil.

#### **'Ken uw cliënt': 'warme ontvangst' voor alle nieuwe cliënten**

Met als doel 'ken uw cliënt' is de 'warme ontvangst' bij de intake van nieuwe cliënten in 2019 op alle locaties ingevoerd en geborgd. *Begin 2020 wordt de implementatie op de locaties geëvalueerd: wat zijn de ervaringen, resultaten en verbeterpunten?* De werkwijze is dat het Cliëntservicepunt en de verpleegkundige van het team (in 2020 eventueel de EVV-er) gezamenlijk op huisbezoek gaan. Doel is de cliënt en de mantelzorgers alvast te leren kennen (o.a. levensgeschiedenis) en de mogelijkheden, wensen en behoeften van beiden in beeld te brengen. Tegelijkertijd leren de cliënt en de mantelzorgers de medewerkers/organisatie kennen. Zij krijgen informatie over de mogelijkheden én de grenzen van de zorg en ondersteuning. Wederzijdse verwachtingen worden verhelderd, zodat deze zo nodig kunnen worden bijgesteld. Ook kan de medewerker inschatten of een cliënt de indicatie heeft gekregen die past bij de zorgzwaarte.

Door de warme ontvangst is er een betere overdracht van informatie en meer continuïteit in de zorg. Bovendien is het een goede start voor de samenwerking in de driehoek cliënt-mantelzorgers-professional (mantelzorgbeleid). Tot slot geeft het voor zowel cliënt als medewerker rust dat een groot deel van de administratie al is afgehandeld vóór de daadwerkelijke verhuizing, zodat op de dag van de verhuizing de aandacht aan de ontvangst van de cliënt kan worden besteed.

### **Iedere cliënt heeft persoonsgerichte afspraken op maat (methodisch werken)**

De verbeterde intake geeft de mogelijkheid om de zorg en ondersteuning vanaf de start meer persoonsgericht in te vullen. Van iedere cliënt die dit wil wordt de levensgeschiedenis opgenomen in het ECD. Cliënten, mantelzorgers en medewerkers maken gezamenlijk 'op maat' afspraken over de zorg en ondersteuning. Deze afspraken sluiten aan bij de mogelijkheden, wensen en behoeften van de cliënt. Zo vindt steeds vaker de bewuste afweging plaats tussen veiligheidsrisico's en betekenisvol leven. Het bieden van passende zorg en ondersteuning rondom het levenseinde, gericht op aandacht en comfort, is vaker nodig vanwege de kortere verblijfsduur van cliënten. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het zorgplan, dat minimaal twee keer per jaar wordt geëvalueerd in een familiegesprek en Multidisciplinair Overleg. Door consequent over deze doelen te rapporteren en samen te werken met de cliënt/mantelzorger, worden wijzigingen in de situatie tijdig gesignaleerd en besproken. Zo nodig worden zorgdoelen aangepast. Om dit methodisch werken te verankeren zijn medewerkers getraind op het schrijven van zorgplannen, rapporteren en het uitvoeren van audits op zorgplannen. *In 2020 worden deze vaardigheden verder geborgd door 'coaching on the job' en het scholen van nieuwe medewerkers. Door middel van audits op zorgplannen en rapportages wordt de kwaliteit van het methodisch werken gemonitord en worden verbeterpunten opgepakt.*

### **De cliënt krijgt gespecialiseerde en integrale zorg, door eigen behandeldienst**

De (para)medische zorg aan de cliënt is sneller inzetbaar, meer specialistisch en meer integraal, door de opbouw van de eigen behandeldienst sinds medio 2018. Voordelen zijn: korte lijnen, multidisciplinair team in eigen huis, werken vanuit één zorgvisie. Dit is nodig gezien de complexere wordende zorgvraag van cliënten. Leidraad voor het multidisciplinaire behandelteam is de visie dat betekenisvol leven en 'ont' moeten op de voorgrond staan, met als motto 'niet alles wat kan, moet'. De behandelaren bieden ook ondersteuning in de huiskamers en aan medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers (bv. omgaan met onbegrepen gedrag). Het team van behandelaren bestaat standaard uit de Specialist Ouderengeneeskunde, de physician assistent en de psycholoog. Overige paramedische disciplines worden ingezet op indicatie (fysio- en ergotherapie, diëtetiek, logopedie). Waar mogelijk en gewenst wordt samengewerkt met eerstelijns behandelaren.

De cliënten van Het Nieuwe Feithenhof, Mariposa, Rehoboth afdeling Kleinschalig Wonen maken in 2019 gebruik van de behandeldienst. Cliënten van De Marsse in De Bunterhoek maken nog gebruik van ingehuurd behandelaren van Zorggroep Noordwest Veluwe. *In 2020 gaan cliënten van De Bunterhoek (mei) en Rehoboth (4e kwartaal) gebruik maken van de behandeldienst. Dit resulteert eind 2020 in ruim 300 plaatsen zorg met behandeling.*

Zowel de cliënten en mantelzorgers als de medewerkers hebben informatie en tijd nodig om zich voor te bereiden op de overgang naar behandeling. *Aandachtspunten voor 2020 zijn het per locatie verdiepen en verbeteren van de samenwerking tussen cliënten/mantelzorgers, medewerkers en behandelaren, het aanscherpen van werkprocessen en het continu evalueren en verbeteren. Dit gebeurt o.a. door het op locatie invoeren van een structureel kwartaaloverleg tussen de verpleegkundigen en een vertegenwoordiging van het behandelteam. Zie project 4 in hoofdstuk 4.*

Eind 2020 hebben alleen cliënten van locatie De Boskamp nog te maken met hun huisarts. *Om te zorgen voor snel inzetbare en integrale zorg aan cliënten, maakt WZU Veluwe goede afspraken over samenwerking en communicatie.*

### **Persoonsgerichte zorg door de inzet van woonzorgtechnologie**

Voor een betekenisvol leven van de cliënten kan woonzorgtechnologie ondersteunend zijn, doordat een balans kan worden gevonden tussen enerzijds optimale vrijheid en anderzijds aanvaardbare risico's. Een mooi voorbeeld is de Leefcirkel (zie ook hoofdstuk 3.7). Op basis van de individuele omstandigheden, wensen en mogelijkheden van de cliënt/mantelzorger worden in samenspraak met de behandelend arts afspraken gemaakt over het inzetten van de best passende vorm van domotica. Dit past goed bij de overgang naar de Wet Zorg en Dwang.

## **3.2 Zingeving, welzijn en wonen** (zinggeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam/kleding, familieparticipatie & inzet vrijwilligers, wooncomfort)

### **Cliënten ondersteunen bij zingeving, geloofs- en levensvragen**

Veel cliënten hebben behoefte aan aandacht voor zingeving, levensvragen en geloofsbeleving. *Om aan deze behoefte tegemoet te komen, worden in 2020 diverse initiatieven verdiept en geborgd.* Zo heeft elke locatie een aandachtsvelder zingeving (2 uur per week gefaciliteerd) die de teams helpt om in het zorgproces bewust aandacht te geven aan zingeving. Om cliënten en hun naasten te ondersteunen zijn drie pastoraal werkers werkzaam. Zij voeren persoonlijke gesprekken met cliënten, coachen pastorale bezoekvrijwilligers, organiseren vieringen met feestdagen en bijbel- en gespreksgroepen voor cliënten. *In 2020 is er ook voor cliënten dagbesteding de mogelijkheid voor een gespreksgroep. Voor cliënten met dementie starten in 2020 op De Bunterhoek en de Boskamp aangepaste vieringen, deze zijn er al in Het Nieuwe Feithenhof en Rehoboth.*

*In 2020 sluiten de pastoraal werkers aan bij teamoverleggen voor de onderwerpen 'bewustwording van ethische dilemma's' en 'hoe ga je met cliënten in gesprek'.* Teams kunnen, vaker dan zij nu doen, om een moreel beraad vragen als zij voor een lastig moreel dilemma staan. Tijdens een moreel beraad reflecteren medewerkers planmatig en methodisch op morele dilemma's in de zorg aan de cliënt en/of naaste. *Om beter aansluiting te vinden in het samenspel tussen de cliënt en mantelzorger, wordt in 2020 de cursus contextuele benadering voortgezet.* Hierdoor krijgen medewerkers meer inzicht in wat er in familiale verbanden en levensgeschiedenissen mee kan spelen en hoe dit invloed heeft op de relatie tussen de cliënt en de mantelzorger. *In 2020 worden medewerkers geschoold op 'zorg rondom het levenseinde'.*

### **Cliënten ervaren een zinvolle daginvulling: daadwerkelijk vraaggestuurd werken**

Om een zinvolle daginvulling te ervaren is het noodzakelijk dat deze invulling nauw is afgestemd op de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Doel is dat de cliënt zingeving en een zinvolle tijdsbesteding ervaart. Het gaat om passende aandacht en ondersteuning, zoals een activiteit, gesprek, iets wat de dag de moeite waard maakt, betrokken zijn bij het huishouden van alledag. Hoewel er veel activiteiten en initiatieven zijn, is een omslag nodig naar daadwerkelijk vraaggestuurd werken. Om hier een impuls aan te geven, zijn medio 2019 een coördinator welzijn en coördinator vrijwilligers gestart (kwaliteitsbudget). Op basis van gesprekken met de coördinatoren en medewerkers welzijn, observaties en een eerste analyse maken zij in samenspraak met betrokkenen een verbeterplan. *Aandachtspunten voor 2020 zijn: aandacht voor welzijn en zingeving bij elke cliënt waarbij ook het sociaal netwerk kan worden ingezet, welzijn vertegenwoordigd in elk team, versterken samenwerking tussen zorg- en welzijnsmedewerkers, uren welzijn directer inzetbaar voor cliënten, begeleiden en boeien en binden van vrijwilligers, vrijwilligers werken vanuit de zorgvisie, het realiseren van verbinding tussen de locaties.*

Het budget Waardigheid en Trots dat is toegevoegd aan het integrale tarief blijft beschikbaar voor de zinvolle daginvulling van de cliënt. In iedere locatiebegroting is een extra budget geraamd voor concrete activiteiten of materialen, te organiseren op basis van de behoefte van de cliënt en in samenspraak met de Cliëntenparticipatieraad.

### **Samenwerken tussen cliënt, mantelzorger en professional: SOFA methodiek**

Voor de zorg en ondersteuning aan de cliënt is de samenwerking met mantelzorgers onmisbaar. Sinds 2016 kunnen mantelzorgers gebruik maken van het familieportaal Caren. Het is belangrijk dat medewerkers rekening houden met de verschillende rollen die de mantelzorger heeft en dat zij deze rollen kunnen faciliteren. Volgens de SOFA methodiek is de mantelzorger: samenwerkingspartner (Samen zorgen), hulpvrager (Ondersteuning nodig), naaste (Faciliteren persoonlijke relatie) en ervaringsdeskundige (Afstemmen kennis over de cliënt). *Ook in 2020 zijn de twee casemanagers mantelzorg aanjagers in de implementatie van de SOFA methodiek: zij scholen/begeleiden medewerkers; trainen verpleegkundigen en verzorgenden tot expert in het toepassen van de SOFA methodiek en het coachen van medewerkers; borgen de methodiek in het ECD; brengen activiteiten op gang (bv. mantelzorgers bekend maken met mogelijkheden informele zorg d.m.v. mantelzorgfair en mantelzorgapp); begeleiden in complexe casussen en ondersteunen bij familieavonden. In 2020 is het ondersteunen van mantelzorgers van*



*cliënten met psychiatrische problematiek mogelijk door deelname aan 'In voor mantelzorg thuis' (Ministerie van VWS). Eén van de vraagstukken is: hoe werken professionals goed samen, zodat de mantelzorger hier ondersteuning van ondervindt?*

*Om de resultaten van de inspanningen te meten, voert WZU Veluwe eind 2020 de 1-meting uit. De 0-meting is medio 2019 uitgevoerd bij de vijf deelnemende zorgaanbieders aan het tweejarige project 'mantelzorgondersteuning regio Apeldoorn'. WZU Veluwe is kartrekker van dit project, dat mogelijk is vanuit het Ontwikkelbudget. Het is gericht op begeleiding van mantelzorgers, participatie van mantelzorgers in het zorgproces en samenwerking tussen zorgaanbieders.*

### **Cliënt beleeft de maaltijden en gastvrijheid als optimaal (eten en drinken)**

*In 2020 wordt een impuls gegeven aan het implementeren van de vastgestelde 'Voedingsvisie eten en drinken', te starten met De Bunterhoek als pilotlocatie. Op basis van de ervaringen en goede voorbeelden wordt de visie vervolgens op andere locaties geïmplementeerd. Het gaat vooral om het vergroten van de kwaliteit en de beleving van het eten en drinken. Voor veel cliënten is eten en drinken een belangrijk moment van de dag en het draagt bij aan gezondheid en welbevinden. Een optimale maaltijdbeleving heeft drie invalshoeken: lekker eten, ambiance en gastvrijheid. De optimale maaltijdbeleving wordt op een passende manier geïmplementeerd voor het restaurant, het Kleinschalig Wonen en het appartement. WZU Veluwe streeft duurzaamheid na door eten zo min mogelijk te verspillen, door voorraden te beperken, niet te veel te bereiden en rekening te houden met de individuele wens van de cliënt.*

*In 2020 wordt WZU Veluwe breed een kok ingezet voor 0,5 FTE. Deze gaat de medewerkers Kleinschalig Wonen coachen bij het bereiden van de maaltijd. Doelstelling is de kwaliteit van de maaltijd en van het maaltijdmoment te verhogen en de kennis van de apparatuur te vergroten.*

### **Cliënt woont op een passende plek**

*Uitgangspunt vanuit de zorgvisie is dat cliënten zorg ontvangen in een woonomgeving die past bij hun behoefte en verwachtingen. WZU Veluwe wil voorkomen dat cliënten moeten doorverhuizen. Daarom is het belangrijk dat bij de warme ontvangst goed wordt besproken wat de cliënt nodig heeft en wat de verwachting is voor de toekomst, bv. vanwege het ziektebeeld of de levensgeschiedenis. Dit kan de keuze voor een locatie beïnvloeden, door de beschikbaarheid van domotica, Kleinschalig wonen of de omvang van het appartement i.v.m. het gebruik van grote til- en hulpmiddelen.*

*Om eraan bij te dragen dat de cliënt de juiste zorg ontvangt op de juiste plaats, is in 2019 de werkwijze 'Toetsing passende zorg' ontwikkeld. In 2020 bespreekt de 'Toetsingscommissie passende zorg' de nieuwe aanmeldingen én de cliënten die al in zorg zijn, waarvan niet duidelijk is of de afdeling/locatie de juiste zorg, behandeling of woonomgeving kan bieden. Aspecten bij de beoordeling zijn: kan de gevraagde zorg worden geboden, wat is de impact voor de (leefomgeving van) de medecliënten, wat is de impact voor de medewerkers? Dit is maatwerk per casus, waarbij de in- en uitsluitcriteria een hulpmiddel zijn. Besluitvorming gebeurt unaniem door de zorgondernemer en de Specialist Ouderengeneeskunde, op basis van advies door verschillende disciplines. De ervaring leert dat het zowel voor cliënten als medewerkers beter is om pro-actief in gesprek te gaan, dan om een kwetsbare situatie te laten voortbestaan.*

### **Cliënt ervaart wooncomfort**

*Het wooncomfort is verbeterd door de verbouw van Het Nieuwe Feithenhof (2018) en de nieuwbouw van de Bunterhoek (2019/2020). Hiermee is het aantal passende plekken voor cliënten met dementie uitgebreid tot 96 appartementen Kleinschalig Wonen. De mogelijkheden in diverse gebouwen zijn verschillend: de appartementen op de Boskamp en Mariposa zijn minder geschikt voor het bieden van zorg met grote til- en transfer hulpmiddelen in de sanitaire ruimtes. Niet alleen voor cliënten, maar ook voor medewerkers (arbeidsomstandigheden) moet een pand zodanig zijn dat kwalitatief goede zorg kan worden verleend. Alle inspanningen zijn erop gericht om voor locatie De Boskamp in 2020 een verbetering te realiseren. In het Strategisch huisvestingsplan 2020-2023 en het Jaarplan WZU Veluwe is meer te lezen over de plannen op het gebied van huisvesting en over de investeringen in duurzame energie- en milieumaatregelen.*

### **Cliënt heeft baat bij soepel lopende ondersteunende processen**

Voor cliënten gaan zorg, welzijn en wonen hand in hand. Leidraad vanuit de zorgvisie is: zo normaal mogelijk wonen, waarbij betekenisvol leven en welzijn voorop staan. Een schoon en verzorgd lichaam, kleding, persoonsgerichte en goede voeding en een schone en prettige woonomgeving zijn de basis. Hier ligt een sterke relatie met de ondersteunende processen, zoals huishouding, voeding en facilitaire zaken. Als deze processen soepel verlopen hebben de cliënt en de medewerker daar veel baat bij. Zo niet, dan heeft dat vaak directe gevolgen voor het welbevinden en de tevredenheid van de cliënt. *Om ondersteunende processen vanuit de invalshoek van de cliënt in te richten, soepel te laten verlopen en eenvoudiger te maken worden ook in 2020 de principes van Lean toegepast.* Daarnaast is het belangrijk om in de processen aandacht te hebben voor energie, duurzaamheid en milieu.

## **3.3 Veiligheid**

### **PDCA: Inzet van aandachtsvelders en specialisten kwaliteit**

Om een verbeterslag te maken in het monitoren en verbeteren van kwaliteit en veiligheid, zijn de aandachtfunctionarissen en de specialisten kwaliteit in 2018 en 2019 goed in positie gebracht met behulp van een taakomschrijving, uren en scholing. De specialisten kwaliteit verzamelen, analyseren en interpreteren informatie. Zij zorgen voor uitwisseling van informatie, gericht op het leren en verbeteren. Zij dragen ook bij aan het borgen van werkprocessen: erop toezien dat deze worden gevolgd. In 2019 hebben zij ervoor gezorgd dat de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) worden besproken in teams en dat verbeterplannen worden gemaakt. *Dit breidt zich in 2020 uit naar de volgende gebieden: cliënttevredenheid, Advanced Care Planning, hygiëne- en infectiepreventie en informele klachten.* Zij maken hierbij gebruik van de kwantitatieve en kwalitatieve informatie die beschikbaar komt via de Bedrijfsinformatie tool. *In 2020 worden de specialisten kwaliteit geschoold op de inhoud van de Wet Zorg en Dwang.*

De incidentencommissie bestaat uit de specialisten kwaliteit, een Zorgondernemer en de manager Kwaliteit & Veiligheid. De commissie bespreekt elk kwartaal inhoudelijke leerpunten en casuïstiek.

### **PDCA: Kwaliteitsgegevens over Advanced Care planning, medicatiefouten, eten/drinken**

In september 2019 zijn de nieuwe indicatoren verpleeghuiszorg bekend geworden. Voor 2019 gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid: 'Advance Care Planning', 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast gelden minimaal twee indicatoren uit een lijst van zeven. Zorgaanbieders beslissen in samenspraak met professionals en cliëntenraad, voor welke twee indicatoren ze kiezen. *Voorstel is: 'onvrijwillige zorg' (vanwege de overgang naar Wet Zorg en Dwang) en 'sturen op kwaliteit en veiligheid' (vanwege de impuls die dit geeft aan het versterken van de PDCA cyclus op alle niveaus).*

Advanced care planning: Wensen rondom het levenseinde worden in samenspraak met de cliënt en de familie vastgelegd in het zorgplan. Zo wordt vastgelegd of een cliënt in bepaalde situaties nog wordt opgenomen in het ziekenhuis en of de cliënt nog behandeld wil worden. Het is belangrijk dat goed in beeld is welke cliënten in de palliatieve fase komen en dat tijdig gebruik wordt gemaakt van de expertise van de zorgconsulenten palliatieve zorg en de Specialist Ouderengeneeskunde.

Bespreken medicatiefouten in het team: De ingevulde MIC's, o.a. medicatiefouten, valincidenten en agressie, worden geanalyseerd en geïnterpreteerd. De vastgestelde PDCA cyclus wordt doorlopen: resultaten analyseren; bespreken in teams, op locatieniveau, organisatie-breed en in resultaat overleggen; hier acties aan verbinden. Het voornemen om het medicatieproces zoveel mogelijk te digitaliseren zal naar verwachting bijdragen aan het verminderen van medicatiefouten.

Eten en drinken: Het gaat niet alleen om het voorkomen dat mensen ondervoed raken of overgewicht ontwikkelen, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. Met de indicator worden de afspraken getoetst die gemaakt zijn met cliënten over eten en drinken. *In 2019 wordt bekeken op welke manier WZU Veluwe invulling geeft aan deze indicator en wat de verbeterpunten zijn, die in 2020 kunnen worden gerealiseerd.*

Onvrijwillige zorg: De situatie in 2019 is dat Vrijheidsbeperkende maatregelen worden vastgelegd in het zorgplan. Inzet vindt altijd plaats in overleg met de cliënt en contactpersoon en de

behandelend arts. Er wordt altijd gekozen voor de minst ingrijpende optie. De inzet wordt regelmatig geëvalueerd en waar mogelijk afgebouwd. *In 2019 wordt uitgewerkt in hoeverre aanpassingen nodig zijn als gevolg van de Wet Zorg en Dwang, om deze 2020 te realiseren.* De indicator Sturen op kwaliteit geeft een impuls aan het methodisch werken op alle niveaus, omdat informatie wordt gevraagd over het opvolgen en evalueren van voorgenomen acties.

### 3.4 Leren en werken aan kwaliteit

#### **Kwaliteit van zorg verbetert door de inzet van meer medewerkers**

Om cliënten meer persoonsgerichte aandacht te kunnen geven en bij te dragen aan zingeving en een zinvolle daginvulling, is het belangrijk dat er voldoende en competente medewerkers zijn. Ondersteunende medewerkers zoals gastvrouwen geven persoonlijke aandacht aan cliënten en nemen werk uit handen van zorgmedewerkers. Als er meer handen zijn, is er meer ruimte om cliënten met aandacht te verzorgen en ondersteunen. In 2019 is hier een impuls aan gegeven door de volgende extra medewerkers in te zetten vanuit het kwaliteitsbudget:

- Locatie-overstijgend (WZU Veluwe breed): Pastoraal medewerkers, Verpleegkundige met GGZ expertise, Coördinator welzijn, Coördinator vrijwilligers. Dit zorgt vooral voor een kwaliteitsimpuls op het gebied van welzijn en zingeving.
- Op de locaties: Gastvrouwen, afdelingsassistenten (niveau 1); Helpenden, zorg- en voedingsassistenten (niveau 2); Vig, welzijnsbegeleiders (niveau 3); Verpleegkundigen (niveau 4) en Regieverpleegkundigen (niveau 5/6).

Vergeleken met 2018 is het totaal aantal FTE in 2019 toegenomen met 45,5 (prognose juni 2019), een deel hiervan is vanwege de productie-uitbreiding. Per functieniveau is de toename: 5,8 FTE niveau 1; 5,8 FTE niveau 2; 5,7 FTE niveau 3; 3,1 FTE niveau 4; 1,9 FTE niveau 5; 0,1 FTE niveau 6; 2,1 FTE behandelaren; 1,8 FTE overig; 5,2 FTE leerling; 14 FTE externe inhuur.

*Ook in 2020 wordt het aantal medewerkers rondom de zorg en welbevinden uitgebreid, zie paragraaf 3.6 en hoofdstuk 5. In 2020 wordt de mogelijkheid bekeken voor inzet van medewerkers maatschappelijke zorg, indien Vig niet voldoende geworven kunnen worden. Ook de inzet van regieverpleegkundigen op de locatie en het werken met EVV-ers geeft een flinke impuls aan de kwaliteitsverbetering. In de Thuiszorg is besloten de helpende plus in te zetten.*

#### **Kwaliteit van zorg verbetert door scholing en eigenaarschap**

Om goede zorg te verlenen, moeten medewerkers in het primaire proces toegerust zijn om op professionele wijze te handelen. *Eind 2020 zijn medewerkers geschoold volgens het opleidingsplan 2020. Verschillende scholingen uit 2019 krijgen een vervolg (bijv. methodisch werken) en ook nieuwe onderwerpen worden opgepakt.* Denk aan: opleiden EVV-ers, opleiden helpenden plus in de thuiszorg, zorg rondom het levenseinde, hygiëne en infectiepreventie, Wet Zorg en Dwang, ouderen mishandeling en fysieke belasting. In 2020 volgen 2 medewerkers de opleiding tot Wondverpleegkundige en 2 medewerkers tot Zorgconsulent Palliatieve Zorg. Er wordt uitgezocht welke organisatie-brede scholing mogelijk is op dementie en onbegrepen bedrag, zodat alle medewerkers meer cliëntgericht kunnen werken (optie: aanpak Gerke de Boer). Ook is er aandacht voor leiderschap en eigenaarschap. Naast dit algemene opleidingsaanbod hebben de teams hun specifieke scholingsvragen vanuit hun team ontwikkelplan. Daarnaast hebben verpleegkundigen, Vig en welzijnsmedewerkers de beschikking over een persoonlijk opleidingsbudget. Een deel van de scholingskosten wordt gedekt uit het sectorplanplus en voormalig budget Waardigheid en Trots. Om het leren en ontwikkelen voor medewerkers te faciliteren is het Ontwikkelplein in gebruik. Dit is een digitale leeromgeving, waarin alle leertrajecten zichtbaar zijn: training, e-learning, praktijktoets, persoonlijk leerpad, leren op de werkvloer. Dit wordt gebruikt om aantoonbaar bekwaam te zijn, maar ook om te zien welke zorg op de locatie kan worden geboden. Voor de scholingen heeft WZU Veluwe de beschikking over een skills lab.

#### **Kwaliteit van zorg verbetert door adequate inzet gespecialiseerde medewerkers**

*Om de kwaliteit en de veiligheid van de zorg te verbeteren is het ook in 2020 belangrijk dat de expertise van de verschillende gespecialiseerde medewerkers tijdig en adequaat wordt ingezet.* Het gaat erom dat deze gespecialiseerde medewerkers goed te vinden zijn, dat duidelijk is wat hun

expertise bij kan dragen en dat medewerkers het belang inzien van het invoeren van ondersteunende expertise. Dit geldt o.a. voor: behandelaren, praktijkverpleegkundige, Wondverpleegkundige, Zorgconsulent palliatieve zorg, casemanager dementie, casemanager mantelzorg, VRH en het Expertteam dementie (medewerkers met opleiding Breincollectief, Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatric en Brein Omgeving Coach). Om 24 uur verpleegkundige zorg te garanderen is er een Verpleegkundige bereikbaarheidsdienst in de avond en nacht. In de regio Epe/Wapenveld gebeurt dit in samenwerking met Hanzeheerd.

### **Kwaliteit van zorg verbetert door te leren van Waardigheid en Trots op locatie**

*In 2020 maakt De Boskamp gebruik van het ondersteuningstraject 'Waardigheid en Trots op locatie'. In april 2019 is door middel van een kwaliteitsscan zichtbaar geworden op welke thema's van het Kwaliteitskader De Boskamp verder kan leren en verbeteren. Vanaf november 2019 krijgt De Boskamp een jaar lang ondersteuning van een coach vanuit Waardigheid en Trots om deze thema's volledig te implementeren. Dit start in november 2019. De leerpunten uit dit traject zullen ook van waarde zijn voor andere locaties van WZU Veluwe.*

*WZU Veluwe maakt in 2020 gebruik van de kansen die het Lerend Netwerk biedt.*

### **Kwaliteit van zorg verbetert door continu evalueren en verbeteren: PDCA cyclus**

Verbeteringen in de zorgverlening vinden plaats op basis van een continue evaluatie en het goed doorlopen van de PDCA cyclus op allerlei niveaus. Het is belangrijk om de informatie uit de verschillende bronnen in samenhang te bekijken en beoordelen. De afdeling Kwaliteit & Veiligheid speelt een belangrijke rol in het verstrekken van de planmatige aanpak, mede doordat de manager deel uitmaakt van het MT. *In 2020 wordt de beschikbare informatie op locatieniveau gebundeld en geanalyseerd, door de afdeling Kwaliteit & Veiligheid in samenwerking met specialisten kwaliteit. Op basis hiervan worden verbetermaatregelen ingezet.*

De informatie is afkomstig van o.a. zorgplanbespreking, familieavond in samenwerking met de Cliëntenparticipatieraad, continue cliënttevredenheidsmeting, Zorgkaart Nederland, informele klachten, rapportages over kwaliteitsindicatoren, onderzoek naar (mogelijke) calamiteiten, interne- en externe audits, bezoek Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, ervaringen van medewerkers. Elk kwartaal vindt monitoring van kwalitatieve, personele en financiële parameters plaats tijdens het kwartaaloverleg (zorgondernemers, zorgmanagers en financieel en HRM adviseurs). De financiële monitoring, inclusief personeelsinzet, gebeurt maandelijks. WZU Veluwe is in het bezit van het ISO kwaliteitscertificaat, in 2017 afgegeven door DNV en geldig tot en met 2020.

### **Kwaliteit van zorg verbeteren door te leren via observaties (Beelden van Kwaliteit)**

De methodiek Beelden van Kwaliteit geeft medewerkers en vrijwilligers de mogelijkheid om te leren wat de invloed is van hun handelen op de eigen regie van de cliënt. Een neutrale observator kijkt naar de kwaliteit van zorg in de relatie tussen de cliënt en de zorgverlener. De uitkomst is een verslag dat werkt als een spiegel waarin zorgprofessionals zichzelf aan het werk zien: hoe gedraag ik mij tegenover een cliënt, hoe praat ik met mijn collega's, hoe kom ik over? Dit verslag wordt samen met de geobserveerde teams besproken door een kwaliteitspanel. De verbeterdoelen worden structureel geagendeerd voor het teamoverleg.

*Begin 2020 wordt besloten of WZU Veluwe opnieuw medewerkers gaat opleiden voor deze methodiek, of een andere wijze van observeren gaat toepassen.*

## **3.5 Leiderschap, governance en management**

### **Management**

Professionele inbreng is geborgd in de aansturing van de organisatie doordat twee MT-leden (de manager Behandeling en de manager Kwaliteit & Veiligheid) een verpleegkundige achtergrond hebben, net als de Zorgondernemers. Zij lopen regelmatig mee op de werkvloer en werken waar mogelijk mee in de zorg. De bestuurder is eindverantwoordelijk voor de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De voortgang op de thema's uit het Kwaliteitskader wordt door de bestuurder en de manager Kwaliteit & Veiligheid besproken met de auditcommissie Kwaliteit & Veiligheid van de Raad van Toezicht, zoals Meldingen Incidenten Cliënten, onvrijwillige zorg, klachten, personeel.

## Medezeggenschap

De Verpleegkundige Adviesraad (VAR), Cliëntenraad (CR) en Ondernemingsraad (OR) worden sinds 2015 door de bestuurder uitgenodigd om deel te nemen aan de MT-beleidsdagen in juni en september, zodat zij in een vroeg stadium kunnen meedenken over de plannen voor het komende jaar en de strategie voor de komende jaren. Zij worden regelmatig betrokken bij besluitvormingsprocessen en projectgroepen. Zo hebben de CR, VAR en OR meegedacht met het Kwaliteitsplan 2020. De bestuurder heeft ieder kwartaal een overleg met de Verpleegkundige Adviesraad. De VAR geeft gevraagd en ongevraagd advies over zorggerelateerde onderwerpen.

## Governance en 'Samen van A naar Beter'

WZU Veluwe werkt conform de principes van de Zorgbrede Governance code. De toepassing van een deel van deze principes verdient continu aandacht. Bijvoorbeeld het verlenen van goede zorg, zoals ook blijkt uit dit Kwaliteitsplan. Daarnaast blijft communicatie, open aanspreekcultuur en eigenaarschap aandacht vragen. *Het in 2019 ingezette verbetertraject 'Samen van A naar Beter' beoogt structurele verbetering op de organisatiebrede knelpunten die uit het Medewerker Tevredenheid Onderzoek 2018 naar voren zijn gekomen. Dit gebeurt door middel van een verbetertraject van 2 jaar, onder begeleiding van De MonitorGroep.* De aanpak is als volgt:

1. Workshop met Bestuur, OR en VAR (augustus 2019): Tijdens deze workshop zijn 6 centrale verbeterthema's geselecteerd: afspraken nakomen; informatie en communicatie; waardering; openheid; balans werk-privé en efficiency; persoonlijk leiderschap. Als sterke punten die positieve energie genereren zijn benoemd: cliëntgericht; mensgericht; ondernemend; opleiden en ontwikkelen. Dezelfde workshop vindt plaats met leidinggevendenden, ook zij benoemen verbeterthema's en sterke punten. Daarna worden de verbeterthema's definitief vastgesteld.
2. Locatiebesprekingen en themaworkshops (start november 2019): Interactieve bespreking op locaties van de uitkomsten van het Medewerker Tevredenheid Onderzoek, verdiepen verbeterpunten. De laagdrempelige themaworkshops voor medewerkers worden gepresenteerd, zoals Werkgeluk, Duurzaam inzetbaar, Nooit meer te druk, Sterke punten gesprek. Iedereen kan hieraan meedoen (2019/2020/2021).
3. Verbeterworkshop en verbeterteams (start januari 2020): Medewerkers uit de hele organisatie kunnen deelnemen aan de verbeterworkshop en kunnen zich aanmelden voor de verbeterteams. Verbeteringen hebben immers de meeste impact als ze door medewerkers zelf worden ontwikkeld en uitgevoerd. In de workshops maken medewerkers verbeterplannen op de vastgestelde thema's. Vervolgens werken de verbeterteams de verbeterplannen uit tot concrete projectplannen en gaan daarmee aan de slag. De MonitorGroep begeleidt de verbeterteams gedurende het traject van 1,5 jaar (2019/2020/2021). Vanuit de verbeterteams vindt per kwartaal terugkoppeling plaats aan diverse gremia.

## 3.6 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

### Kwaliteit van zorg verbetert door personeelssamenstelling en strategische personeelsplanning

De complexer wordende zorgvraag van cliënten, uitbreiding van Kleinschalig Wonen en overgang naar de functie behandeling vragen om aanvullende deskundigheden bij medewerkers en op sommige plekken om een andere personeelssamenstelling. *In 2020 wordt de inzet van de EVV-er uitgerold over de locaties en wordt de rol van de regieverpleegkundige op elke locatie versterkt.* WZU Veluwe voldoet op dit moment aan het merendeel van de personeelsnormen van het Kwaliteitskader. *In 2020 is er aandacht nodig voor: per groep een medewerker in de dagdienst die separaat van de zorgtaken aandacht besteedt aan zingeving en zinvolle daginvulling en periodieke gesprekken met medewerkers over competentie- en loopbaanontwikkeling.*

*In 2020 werkt WZU Veluwe de strategische personeelsplanning verder uit, voortkomend uit de zorgvisie en gebaseerd op de cliëntpopulatie op een bepaalde locatie en rekening houdend met de huidige arbeidsmarkt.* Per locatie, woonvorm en afdeling moet worden gezocht naar de juiste personeelssamenstelling en de juiste functie- en competentiemix op elk moment van de dag, passend bij de fase van zelforganisatie van het team.



## **Verschillende manieren om te komen tot voldoende, vakbekwaam en tevreden personeel**

Om te komen tot voldoende en deskundig personeel en om de tevredenheid van medewerkers te vergroten en hiermee de kwaliteit van zorg te verbeteren, investeert WZU Veluwe in 2020 in onderstaande thema's.

### *a) Werving en selectie van nieuwe medewerkers om te komen tot optimale bezetting in de teams*

Om hier invulling aan te geven is in 2019 een recruiter aangesteld, is een wervingsplan ontwikkeld en is een communicatieadviseur aangetrokken gericht op arbeidsmarktcommunicatie. In de werving is het belangrijk is om de sterke en onderscheidende aspecten van WZU Veluwe goed voor het voetlicht te brengen. In 2020 wordt personeel geworven via sociale media, vacaturesites, banenmarkten en contacten met onderwijsinstellingen. Om werving via het eigen netwerk te stimuleren, is eind 2019 de recruitmentbonus ingevoerd. *Om een impuls te geven aan arbeidsmarktcommunicatie en recruitment wordt hiervoor in 2020 extra budget ingezet vanuit de 15% van het kwaliteitsbudget.*

### *b) Binden en boeien medewerkers*

Het is belangrijk om medewerkers vast te houden. Door de krappe arbeidsmarkt hebben medewerkers immers veel mogelijkheden.

Ideeën voor 2020 zijn o.a.:

- goede begeleiding gedurende het 1e jaar;
- aandacht voor werkplezier en voor de sterke en onderscheidende punten van WZU Veluwe;
- flexibele beloning: beloning naar extra inzet of bijzondere prestaties;
- meer tegemoetkomen aan wensen van cliënten en medewerkers qua roostering;
- (her)invoeren ontwikkelingsgesprekken met medewerkers en team;
- stimuleren van eigenaarschap en autonomie;
- pastorale zorg aan medewerkers, voor o.a. levensvragen bij ziekte, gebruik van spirituele bronnen en het vinden van een gezonde balans tussen werk en privé in lastige situaties.

### *c) Duurzame inzetbaarheid medewerkers*

Ideeën voor 2020 zijn:

- bijdragen aan een gezonde werkbalans, o.a. door voldoende medewerkers, passende roostering en doorontwikkeling van het flexbureau;
- aandacht voor mantelzorg in de privésituatie. De aanpak hiervoor wordt ontwikkeld op basis van de uitkomsten van het onderzoek naar de werkende mantelzorgers eind 2019.

### *d) Preventie en terugdringen van verzuim*

Ideeën voor 2020 zijn:

- gesprekken tussen medewerker en leidinggevende/regieverpleegkundige ter preventie van verzuim, gebruik uitkomsten Periodiek Medisch Onderzoek, inzetten providerboog;
- aandacht voor arbeidsomstandigheden, ook door eigen behandelaren.

## **3.7 Gebruik van hulpbronnen**

### **Clïënt kan gebruik maken van woonzorgtechnologie**

Om de eigen regie en het betekenisvol leven van cliënten te bevorderen, zet WZU Veluwe woonzorgtechnologie in. Hiermee kan per cliënt een optimaal evenwicht worden gevonden tussen kwaliteit van leven, bewegingsvrijheid, veiligheid en privacy. De inzet van de Leefcirkel geeft cliënten meer bewegingsvrijheid. Met toezicht op afstand door beeldverificatie of uitluisteren, kunnen cliënten ongestoord slapen. De beeldverificatie wordt overigens alleen geactiveerd als een cliënt afwijkt van het normale beweegpatroon.

In Rehoboth wordt op Kleinschalig Wonen Bruggenhoek gebruik gemaakt van dwaaldetectie en geluidsmonitoring. In 2018 is in het gerenoveerde Het Nieuwe Feithenhof domotica gerealiseerd met het Van Breda systeem, dat veel mogelijkheden kent: zorgalarmering, video observatie, geluidmonitoring, locatiebepaling in het gebouw, dwaaldetectie/leefcirkel en noodknop personeel. Ditzelfde domotica systeem wordt in januari 2020 in gebruik genomen in het nieuwe gebouw van

De Bunterhoek. *In 2020 volgt één van de andere locaties (dekking van een deel van de kosten uit 15% Kwaliteitsbudget).*

Naast dwaaldetectie binnen de locaties maken cliënten op beperkte schaal gebruik van dwaaldetectie buiten. WZU Veluwe betaalt tot op heden de kosten hiervoor. *Eind 2019 wordt mogelijk gestart met een pilot om de dwaaldetectie te koppelen aan het Van Breda systeem. Het beleid rondom dwaaldetectie wordt eind 2019 geactualiseerd. Vraag daarbij is of dwaaldetectie actiever kan of moet worden aangeboden.*

### **De zorg aan de cliënt verbeteren met ICT toepassingen**

*In 2020 zet WZU Veluwe diverse ICT toepassingen in ter ondersteuning van de zorg en de overdracht van gegevens. Enkele voorbeelden:*

- \* In het [ECD](#) is een persoonlijke pagina rondom de cliënt ontwikkeld, met de mogelijkheid om veel afbeeldingen toe te voegen. Voor gebruik van het ECD zijn tablets beschikbaar.
- \* [NEDAP](#) wordt gebruikt voor het genereren van management-informatie.
- \* In 2020 gaat de [trombosezorg](#) waarschijnlijk volledig over van ziekenhuis Isala naar St Jansdal. De applicatie Portavita wordt gebruikt voor het registreren van bloedwaarden en ontvangen van doseerkalenders. Het bloedwaarden prikken door eigen medewerkers is prettiger voor de cliënt.
- \* De behandelingsdienst werkt sinds 2019 met [FarMedRx](#), een elektronisch voorschrijf- en toedienings- en bestelsysteem voor medicatie. Voor cliënten met zorg met behandeling wordt het begin 2020 mogelijk dat medewerkers de medicatie digitaal aftekenen.
- \* Op De Boskamp wordt in 2020 een pilot uitgevoerd met Boomerweb voor het digitaal aftekenen van medicatie, met als doel de medicatieveiligheid te vergroten.
- \* In 2020 wordt Zorgspoor waarschijnlijk vervangen door [Zorgdomein](#), waarmee de verwijzing van cliënten naar het ziekenhuis door de Specialist Ouderengeneeskunde digitaal ondersteund wordt. Voor de verpleegkundige overdracht vanuit de ziekenhuizen Isala en Gelre wordt [POINT](#) gebruikt. Voor de communicatie met huisartsen wordt o.a. [OZO verbindzorg](#) gebruikt.
- \* Het gebruik van [veilige mail](#) is in onderzoek en wordt mogelijk geïmplementeerd in 2020 als ook de nieuwe standaard voor veilige mail van kracht wordt (NTA 7516).
- \* Eind 2018 is de [Hipper-app](#) geïmplementeerd, waardoor de Thuiszorgmedewerkers en het Avond-Nacht-Weekend team 24 uur per dag bereikbaar zijn, ook in het gebied met slechte GSM dekking.
- \* In 2019 wordt een [Bedrijfsinformatietool](#) ontwikkeld, met de kwantitatieve en kwalitatieve informatie die nodig is voor het monitoren en verbeteren van de zorg en ondersteuning.
- \* In 2020 wordt onderzocht of er nog meer innovatieve ICT toepassingen mogelijk zijn, zoals digitale dubbele medicatiecontrole en het koppelen van medische apparatuur aan de bestaande domotica. De ervaringen bij andere zorgaanbieders en het rapport 'Technologie in de verpleeghuiszorg (ministerie van VWS, maart 2019)' wordt hierbij als inspiratie gebruikt.

### **Cliënten en medewerkers maken op de juiste manier gebruik van zorg hulpmiddelen**

Voor de kwaliteit van zorg is het belangrijk dat cliënten en medewerkers op de juiste manier gebruik maken van de juiste hulpmiddelen. WZU Veluwe is met ingang van 2020 ook op de locaties zonder behandeling verantwoordelijk voor een groot deel van de hulpmiddelen, zoals bed, tillift, rolstoel en kleine materialen. Dit komt door de overheveling van de Wmo/Zvw naar de Wlz. De ergocoaches op de locaties en de behandelaren van de behandelingsdienst dragen eraan bij dat medewerkers de hulpmiddelen op de juiste manier gebruiken, om ziekteverzuim te voorkomen en duurzame inzetbaarheid te bevorderen. Met ingang van 2020 wordt de fysiotherapeut direct betrokken bij de inzet van transferhulpmiddelen bij de cliënt. Arbo gerelateerde onderwerpen worden structureel besproken in team- en resultaat overleggen.

## **3.8 Gebruik van informatie**

De manier waarop informatie wordt gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren is o.a. beschreven bij 3.4: 'Kwaliteit van zorg verbetert door continu evalueren en verbeteren: PDCA cyclus'. Het is belangrijk om een continu proces van kwaliteitsmetingen te hebben en de uitkomsten te bespreken met medewerkers, VAR, OR, CR en andere belanghebbenden. Leren en verbeteren staat centraal! Uiteindelijk gaat het erom wat de cliënt merkt van de kwaliteitsverbeteringen, zie ook project 11 van hoofdstuk 4.

## Hoofdstuk 4: Verbeterparagraaf, Leren en Verbeteren

### 4.1 Verbeterparagraaf

De verbeterparagraaf is gebaseerd op ondermeer de evaluatie van de verbeterpunten 2018/2019, interviews op de locaties, bijeenkomsten van het ZorgMT en het Jaarplan 2020 en kwaliteitsinformatie. Belangrijk is dat de verbeterpunten die in 2019 zijn ingezet, in 2020 worden voortgezet en/of geborgd. Deze punten zijn terug te vinden in hoofdstuk 3 in de cursieve teksten. In paragraaf 4.3 zijn 11 projecten uitgewerkt die in 2020 expliciet aandacht nodig hebben. Er is voor gekozen om de implementatie van de Wet Zorg en Dwang niet als verbeterproject op te nemen, omdat het gaat om implementatie van gewijzigde wetgeving.

### 4.2 Monitoring en evaluatie verbeterpunten: aandacht voor borging

Een leerpunt vanuit 2019 is dat het belangrijk is om in 2020 meer vanuit het oogpunt van de cliënten in te zoomen op de resultaten van de projecten: zijn de acties daadwerkelijk geborgd, wat merkt de cliënt van de kwaliteitsverbetering? In 2019 is vooral gemonitord op proces-indicatoren, zoals 'een plan is ontwikkeld, personeel is aangenomen'. In 2020 gaan we monitoren op:

- a) concrete resultaten voor de cliënten
- b) concrete resultaten WZU brede projecten
- c) concrete resultaten per locatie
- d) kwalitatieve, personele en financiële parameters

#### Ad a) Concrete resultaten voor de cliënten

Het monitoren van concrete resultaten voor cliënten is niet eenvoudig, omdat een resultaat door de ene cliënt positief kan worden ervaren en door de andere negatief. *Met een mix van methodieken wordt gemeten wat de acties/projecten concreet opleveren voor de cliënten.* De mix van methodieken is: cijfer cliënttevredenheid, individuele gesprekken (bv. zorgleefplangesprek), groepsgesprekken (bv. familieavond), observaties (bv. Beelden van Kwaliteit), audits op ECD. De uitkomsten van deze monitoring wordt door de afdeling Kwaliteit & Veiligheid in samenwerking met specialisten kwaliteit op locatieniveau gebundeld en geanalyseerd. Op basis hiervan worden verbetermaatregelen ingezet. Dit draagt bij aan de borging van ingezette veranderingen en aan continu leren en verbeteren. Zie project 11.

#### Ad b) Resultaten WZU Veluwe brede projecten

De WZU Veluwe brede projecten uit dit hoofdstuk worden gemonitord in het ZorgMT, tijdens de maandelijkse bijeenkomst Obeya Zorgbedrijf. De leidinggevenden van het Zorgbedrijf zijn ieder aanspreekpunt voor één of meerdere projecten. Dit betekent dat zij de inhoud en voortgang van projecten bewaken, door afstemming met de inhoudelijk trekker(s) van de projecten. Deze trekkers zijn desgevraagd aanwezig tijdens de maandelijkse bijeenkomsten Obeya Zorgbedrijf.

#### Ad c) Concrete resultaten per locatie

De zorgondernemers van de locaties hebben in de interviews aangegeven wat de drie speerpunten zijn voor de eigen locatie. Deze staan in bijlage 1. Op deze speerpunten zal de zorgondernemer van de locatie regelmatig rapporteren aan de medewerkers en de CPR én centraal tijdens de maandelijkse bijeenkomst Obeya Zorgbedrijf, zodat uitwisseling tussen locaties kan plaatsvinden.

#### Ad d) Monitor op kwalitatieve, personele en financiële parameters

Elk kwartaal vindt monitoring van kwalitatieve, personele en financiële parameters plaats tijdens het kwartaaloverleg (zorgondernemers, manager Zorgbedrijf en financieel en HRM adviseurs). De financiële monitoring, inclusief personeelsinzet, gebeurt maandelijks.

### 4.3 Verbeterprojecten

Hieronder zijn de projecten uitgewerkt vanuit de invalshoek van de cliënt, de medewerker en de organisatie. Project 11 gaat over het toetsten van de borging en het ervaringen meten bij cliënten.



## INVALSHOEK CLIENT

<b>1. Onderwerp:</b> Vraaggericht werken realiseren op welzijn/welbevinden			
<b>Doelstelling</b>	<b>KPI</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Verantwoordelijk</b>
<p>Welzijn/welbevinden is geïntegreerd in de zorg en ondersteuning aan de cliënt, conform de zorgvisie. Welzijnsmedewerkers en zorgmedewerkers en pastoraal werkers werken nauw samen.</p> <p>De omslag naar vraaggericht werken in welzijn is eind 2020 gerealiseerd (en wordt in 2021/2022 geborgd).</p> <p>(* opnemen van een doel in het zorgplan: indien de cliënt hier behoefte aan heeft)</p>	<p>a) Plan voor inrichting welzijn en vrijwilligers is eind 2019 vastgesteld en wordt in 2020 uitgevoerd.</p> <p>b) Q1: Scholing vraaggericht werken voor medewerkers welzijn (het goede gesprek)</p> <p>c) Q1: Bij nieuwe cliënten is in het 1<sup>e</sup> zorgplan (dus binnen 6 weken) een doel* opgenomen over welzijn/welbevinden.</p> <p>d) Q3: Bij alle cliënten is in het zorgplan een doel* opgenomen over welzijn/welbevinden.</p> <p>e) Cliënten zijn tevreden over het thema welzijn/welbevinden (bron: bespreking zorgleefplan, meting cliënttevredenheid, familieavond, etc.).</p>	<p>Start: Q4 2019</p> <p>Q1 t/m Q4 2020</p>	<p>Zorgondernemer met portefeuille welzijn</p> <p>Iedere Zorgondernemer voor de eigen locatie/regio.</p> <p>Coördinator welzijn en coördinator vrijwilligers, adviseur identiteit, pastoraal werkers, medewerkers welzijn</p>

<b>2. Onderwerp:</b> Visie voeding en gastvrijheid implementeren			
<b>Doelstelling</b>	<b>KPI</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Verantwoordelijk</b>
<p>De vastgestelde visie op voeding implementeren i.s.m. Distrivers, te starten als pilot op de Bunterhoek. Vanaf 2021 de goede voorbeelden/ ervaringen gebruiken voor verspreiding op de andere locaties. Werken met ambassadeurs per locatie.</p>	<p>Eind 2020 blijkt uit eigen onderzoek op De Bunterhoek (combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek) dat:</p> <p>a) cliënten een hoge mate van tevredenheid hebben t.a.v. de beleving van voeding en gastvrijheid;</p> <p>b) medewerkers de visie kennen en ernaar handelen.</p>	<p>Q1 t/m Q4 2020</p>	<p>Zorgondernemer met portefeuille voeding/gastvrijheid</p> <p>Medewerkers Bunterhoek, facilitair, Distrivers</p> <p>Iedere Zorgondernemer voor de eigen locatie/regio.</p>

<b>3. Onderwerp:</b> Cliënten krijgen persoonsgerichte zorg die is afgestemd op hun vraag en behoefte, doordat het methodisch werken rond de cliënt goed is geborgd.			
<b>Doelstelling</b>	<b>KPI</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Verantwoordelijk</b>
<p>Cliënten ontvangen veilige en professionele zorg, gebaseerd op hun vraag en behoefte. Het methodisch werken door medewerkers rondom de cliënt is goed geborgd.</p> <p>Medewerkers en teams zijn continu aan het leren en verbeteren hoe zij de zorg en ondersteuning nog beter kunnen afstemmen (zie ook</p>	<p>a) Op elke locatie is d.m.v. steekproeven op ECD's duidelijk dat methodisch wordt gewerkt.</p> <p>b) Op iedere locatie is de cliënttevredenheid gemiddeld een 8 of hoger.</p> <p>c) In elk team vindt de dialoog en reflectie plaats. Dit wordt methodisch aangepakt en gemonitord, zoals blijkt uit notulen van de teams.</p>	<p>Start: Q1 2020</p>	<p>Zorgondernemer met portefeuille kwaliteit</p> <p>Iedere Zorgondernemer voor de eigen locatie/regio.</p> <p>Specialisten kwaliteit, teams en medewerkers</p>

project 7, scholingsplan)	d) De specialisten kwaliteit ondersteunen de teams d.m.v. gegevensanalyse en advies.		
---------------------------	--	--	--

**4. Onderwerp:** Het vanuit het oogpunt van de cliënt optimaliseren van de samenwerking tussen zorgmedewerkers en behandelaren van WZU Veluwe.

Doelstelling	KPI	Wanneer	Verantwoordelijk
Het per locatie verdiepen en verbeteren van de samenwerking tussen de behandelaren en de zorgmedewerkers (en de mantelzorgers en cliënten), vanuit het oogpunt van de cliënt en de zorgvisie. Het aanscherpen van werkprocessen en het continu evalueren en verbeteren.	<p>a) Op iedere locatie met behandeling is een structureel kwartaaloverleg tussen de verpleegkundigen en een vertegenwoordiging van het behandelteam. De gemaakte afspraken over verbeteringen worden vastgelegd en de uitvoering wordt gemonitord.</p> <p>b) Op elke locatie is in beeld hoe de cliënten/mantelzorgers de zorg van de behandeldienst ervaren. Vraag daarbij is: doen behandelaren de goede dingen en doen zij de dingen goed.</p>	Q1 t/m Q4 2020	<p>Hoofd behandeldienst</p> <p>Iedere Zorgondernemer voor de eigen locatie/regio.</p> <p>Behandelaren en medewerkers</p>

**5. Onderwerp:** Gebruik maken van de toepassingsmogelijkheden van woonzorgtechnologie

Doelstelling	KPI	Wanneer	Verantwoordelijk
Cliënten de mogelijkheid geven om gebruik te maken van woonzorgtechnologie: domotica geleidelijk realiseren op de locaties en andere innovatieve toepassingen.	<p>a) Domotica is in 2020 in gebruik genomen in nieuwe De Bunterhoek en één andere locatie. Medewerkers zijn in staat hier goed mee te werken.</p> <p>b) Ontwikkelen centraal punt voor het uitproberen van technologische middelen, het begeleiden en stimuleren van de implementatie en het uitwisselen van ervaringen.</p>	Q1 t/m Q4 2020	<p>Zorgondernemer met portefeuille woonzorg-technologie</p> <p>Zorgondernemers, coördinator welzijn, afdeling ICT, medewerkers</p>

**6. Onderwerp:** Ondersteunende processen verlopen soepel zodat deze ondersteunend zijn aan het leefcomfort van de cliënt en het werkcomfort van de medewerker op locatie.

Doelstelling	KPI	Wanneer	Verantwoordelijk
Om ondersteunende processen in te richten vanuit de invalshoek van de cliënt, soepel te laten verlopen en eenvoudiger te maken gebruikt WZU Veluwe in 2020 de principes van de Lean methode. Prioriteit heeft i.i.g. de adviserende rol van de behandelaren op locaties zonder de functie behandeling.	<p>a) De processen die begin 2020 als prioriteit zijn benoemd, zijn gedurende het jaar ingericht vanuit de lean methodiek.</p> <p>b) Jaarplanning voor WZU-brede begrotings- en kwaliteitscyclus.</p> <p>c) Na implementatie van de processen vindt evaluatie plaats op de vooraf vastgestelde evaluatie-indicatoren.</p>	Start: Q1 2020	<p>Manager Kwaliteit &amp; Veiligheid</p> <p>Leidinggevenden van de betreffende onderdelen.</p> <p>Iedere Zorgondernemer voor de eigen locatie/regio.</p>

## INVALSHOEK MEDEWERKERS

<b>7. Onderwerp:</b> Deskundigheid van medewerkers past bij de cliëntengroep(en)			
<b>Doelstelling</b>	<b>KPI</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Verantwoordelijk</b>
Om de goede zorg te kunnen verlenen zijn medewerkers in het primaire proces zo toegerust (kennis en vaardigheden) dat zij in staat zijn op professionele wijze te handelen. Eigenaarschap is hiervan een belangrijk onderdeel. Zorgmedewerkers vanaf niveau 3 staan ingeschreven bij het kwaliteitsregister en weten waarom dit belangrijk is.	a) Alle medewerkers zijn geschoold volgens het vastgestelde opleidingsplan 2020. b) Op iedere locatie vindt coaching on the job plaats. c) Eind 2020 is 90% van de zorgmedewerkers vanaf niveau 3 geregistreerd in kwaliteitsregister.	Q1 t/m Q4 2020	Zorgondernemer met portefeuille opleidingen  Zorgondernemers, opleidingsadviseur, medewerkers, teams

<b>8. Onderwerp:</b> Voldoende medewerkers: werven, binden en boeien.			
<b>Doelstelling</b>	<b>KPI</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Verantwoordelijk</b>
Voldoende medewerkers: a) Werven nieuwe medewerkers rondom cliënt. b) Behouden van medewerkers: binden en boeien, duurzame inzetbaarheid.	a) Van de nieuwe medewerkers die in dienst komen, is de uitstroom in het eerste jaar gehalveerd t.o.v. 2018. b) Met alle medewerkers is een (ontwikkel)gesprek gevoerd. De methodiek hiervoor wordt in Q1 vastgesteld. c) Tevredenheid medewerkers stijgt van 6,9 in 2016 naar 7,5 in 2020.	Q1 t/m Q4 2020	Zorgondernemer met portefeuille HRM  Teams, coaches leidinggevend, HRM

## INVALSHOEK ORGANISATIE

<b>9. Onderwerp:</b> Realiseren herinrichting organisatie, zodat het primaire proces optimaal wordt ondersteund.			
<b>Doelstelling</b>	<b>KPI</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Verantwoordelijk</b>
De inrichting van de organisatie/Zorgbedrijf is passend bij de zorgvisie, de kwaliteitsverbetering en de verandering naar verpleeghuiszorg.  De inzet van regie-verpleegkundigen en EVV-ers draagt bij aan het op een hoger niveau brengen van de teams en het vergroten van eigenaarschap.	De in 2019 ingezette organisatieverandering is gerealiseerd: a) Er is helderheid over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. b) Iedere locatie heeft 2 of meer regieverpleegkundigen en heeft voldoende EVV-ers. c) Functieomschrijvingen zijn in 2020 geëvalueerd en vastgesteld en passend bij het nieuwe organogram en de Canmeds rollen van de beroepsgroep.	Q1 t/m Q4 2020	Zorgondernemer met portefeuille HRM en manager Zorgbedrijf  Leidinggevend, HRM, teams, coaches

<b>10. Onderwerp:</b> Strategische personeelsplanning			
<b>Doelstelling</b>	<b>KPI</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Verantwoordelijk</b>
Vanuit de visie op zorg is het helder met welke personeelssamenstelling de komende jaren gewenst en nodig is, rekening houdend met de gewenste functiemix, cliëntpopulatie, mogelijkheden van een locatie en de arbeidsmarkt.	WZU breed en per locatie is er is een strategische personeelsplanning die passend is bij de situatie van de locatie, op de (middel)lange termijn (2022 - 2025).	Q1 t/m Q4 2020	Manager Zorgbedrijf  Leidinggevenden, HRM, hoofd planning

## INVALSHOEK TOETSING/EVALUATIE

<b>11. Onderwerp:</b> Toetsen hoe de cliënten de in 2018/2019 ingezette kwaliteitsverbeteringen ervaren: zijn de verbeteringen daadwerkelijk zichtbaar in de dagelijkse zorg en ondersteuning van de cliënt? En hoe kan de kwaliteit nog verder verbeterd worden?			
<b>Doelstelling</b>	<b>KPI</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Verantwoordelijk</b>
<p>Toetsen/evalueren hoe cliënten de kwaliteitsverbeteringen ervaren, waar deze het dagelijks leven direct raken. Zoals verbeteringen op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>zingeving;</i></li> <li>➤ <i>zinvolle daginvulling;</i></li> <li>➤ <i>voeding en gastvrijheid;</i></li> <li>➤ <i>samenwerken met mantelzorgers;</i></li> <li>➤ <i>bejegening, benaderwijze;</i></li> <li>➤ <i>inzet domotica;</i></li> <li>➤ <i>inzet (medische) zorg behandelaren</i></li> <li>➤ <i>etc.</i></li> </ul> <p>En hoe de kwaliteit nog verder verbeterd kan worden.</p> <p>Medewerkers/teams verbeteren de ondersteuning/zorg aan cliënten continu n.a.v. de verkregen informatie</p>	<p>a) Iedere locatie toetst/evalueert in hoeverre cliënten positief zijn over kwaliteitsverbeteringen die hun dagelijks leven raken én welke verbeteringen nog nodig zijn. Voor het meten van de tevredenheid wordt een mix kwantitatieve en kwalitatieve methodieken ingezet: dossiers, observaties, familieavonden i.s.m. CPR (pag 16).</p> <p>b) Vervolgens is duidelijk op welke aspecten extra aandacht nodig is en hoe deze extra aandacht wordt gerealiseerd en gemonitord. Dit wordt per team geformuleerd (A3 kan hierbij een hulpmiddel zijn).</p>	<p>Start: Q4 2019</p> <p>Q1 t/m Q4 2020</p>	<p>Manager Zorgbedrijf of manager Kwaliteit &amp; Veiligheid</p> <p>Op iedere locatie hebben specialisten kwaliteit / regie-VPK de rol van trekker, i.s.m. Kwaliteit &amp; Veiligheid.</p> <p>Zorgondernemer</p> <p>Teams / medewerkers zorg en welzijn</p> <p>CPR</p> <p>Teamcoaches</p>

## 4.4 Risicoparagraaf

De ambitie van het Kwaliteitsplan 2020 is hoog, net als in 2019.

Om het overzicht te houden en de voortgang te bewaken is het belangrijk dat de PDCA cyclus van dit Kwaliteitsplan goed wordt uitgevoerd.

Bij de medewerkers 'op de werkvloer' is rust en ruimte nodig om te reflecteren en te verbeteren. Een voorwaarde is dat de personeelsbezetting op de locaties voldoende en stabiel is. Het kwaliteitsbudget geeft hiervoor mogelijkheden. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt is het een uitdaging om nieuw personeel te krijgen. Verschillende zorgorganisaties vissen immers in dezelfde vijver. WZU Veluwe zet stevig in op het werven, maar ook het behouden van personeel. Andere beïnvloedende factoren zijn o.a. de productie (aantal cliënten) en de voortgang van de bouwtrajecten.

## Hoofdstuk 5. Meerjarenbegroting inzet kwaliteitsbudget

Om het Kwaliteitsplan 2020 uit te voeren en verbeterpunten te realiseren, zijn financiële middelen nodig. Het gaat deels om de inzet van middelen uit de reguliere begroting. Bij het prioriteren van de investeringen in 2020 speelt het belang van de cliënt vanzelfsprekend een belangrijke rol. Het budget dat vanuit Waardigheid en Trots met ingang van 2020 is toegevoegd aan het integrale tarief, blijft beschikbaar voor deskundigheidsbevordering en zinvolle daginvulling van de cliënt. Dit is zichtbaar in o.a. deskundigheidsbevordering, ureninzet casemanagers mantelzorg, een deel van de uren aandachtsvelder zingeving, een deel van de uren inzet welzijnsmedewerkers.

Voor een ander deel maakt WZU Veluwe gebruik van de extra middelen uit kwaliteitsbudget. Dit kwaliteitsbudget geeft een goede impuls om kwaliteitsverbetering te realiseren, zoals beschreven in hoofdstukken 3 en 4.

In bijgevoegde rekentool is de begroting 2020 en de meerjarenbegroting voor het kwaliteitsbudget te vinden. Hieronder een korte samenvatting per functieniveau.

N.B. Voor de hoogte van het Kwaliteitsbudget 2020 zijn er een aantal onzekerheden. In dit plan wordt uitgegaan van een totaalbudget van € 911.119,--. Onzekerheden zijn de compensatie 2018 voor onderproductie HNF en de beschikbaarheid van het juiste rekenmodel 2020. Daarnaast zullen de verpleegdagen in 2020 dalen ten opzichte van 2019, door de integratie van De Bunterhoek en Het Kodal. De capaciteit daalt van 136 naar 125 plaatsen, waarvan een deel ELV. Dit heeft consequenties voor de nieuwe De Bunterhoek, waarbij wordt getracht hetzelfde aantal FTE te handhaven.

*Besteding 85% voor personeelsinzet tbv cliënten (extra budget 2020: € 774.450,--):*

Op de locaties is behoefte aan:

- Niveau 1: 0,5 FTE (Afdelingsassistente, Hulp bij maaltijden)
- Niveau 2: 1,87 FTE (Voedingsassistente, Gastvrouw)
- Niveau 3: 7,75 FTE (Vig, Medewerker maatschappelijke zorg)
- Niveau 4: 2,34 FTE (Verpleegkundige)
- Niveau 5/6: 2,1 FTE (Regieverpleegkundige)

*Gewenste besteding 15% (extra budget 2020: € 136.669,--):*

- Realiseren van domotica op één van de locaties (zie paragraaf 3.1 en 3.7)
- Impuls aan arbeidsmarktcommunicatie / recruitment (zie paragraaf 3.6).
- Inzet van 0,5 FTE kok, die WZU Veluwe breed een impuls geeft aan de kwaliteit van de maaltijdbereiding op de afdelingen Kleinschalig Wonen (zie paragraaf 3.2).