

Kwaliteitsplan 2019

Valuas Zorggroep



Juli 2018

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2019 van Valuas Zorg BV, onderdeel van de Valuas Zorggroep BV, de in 2013 opgerichte organisatie op het gebied van kleinschalige woonzorgvoorzieningen voor ouderen. Valuas heeft momenteel twee locaties, Boarnsterhim State in Aldeboarn (Friesland) en Villa Pavia, Het Behouden Huis, te Zeist (Utrecht).

Het hoofddoel van Valuas Zorggroep is een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Dit gebeurt door een optimale interactie tussen cliënt, zorgverlener en organisatie.

In het kwaliteitsplan wordt teruggekeken op het jaarplan 2018 en worden de doelen omschreven van het kwaliteitsplan 2019 e.v. Hierbij staan de normen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en de ISO9001 centraal. Normen die de nadruk leggen op het inschatten van risico's, samen leren en verbeteren.

Directie | Valuas Zorggroep

Inhoudsopgave

1. Valuas Zorggroep.....	4
1.1 Inleiding.....	4
Tijdelijk verblijf aan ouderen met een vraag voor herstellzorg (w.o. ELV), respijtzorg en palliatieve zorg,	4
1.1.2 Missie.....	4
1.1.3 Visie.....	4
1.1.4 Kernwaarden.....	4
1.2 Aanleiding.....	5
2. Verantwoording Kwaliteitskader.....	6
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	6
2.2 Wonen en welzijn.....	6
2.3 Veiligheid.....	7
2.4 Leren en werken aan kwaliteit.....	9
2.5 Leiderschap, governance en management.....	9
2.6 Personeelssamenstelling.....	9
2.7 Gebruik van hulpbronnen.....	11
2.8 Gebruik van informatie.....	11
3. Directiebeoordeling - beoordeling KMS.....	13
3.1 Terugblik directiebeoordeling 2018.....	13
3.2 Wet- en regelgeving.....	13
3.3 Wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem.....	13
3.4 Prestaties en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem.....	13
3.5 Middelen en materialen.....	16
3.6 Doeltreffendheid van ondernomen acties en het oppakken van risico's en kansen.....	16
3.7 Kansen voor verbetering.....	16
4. Kwaliteitsdoelen: planning & implementatie.....	17
4.1 Bewoners en gasten;.....	17
4.2 Medewerkers.....	19
4.3 Nedap, planning en rooster.....	22
4.4 Medicatie en ouderengeneeskunde.....	23
4.5 Valuas.....	24
4.6 Beleid en werkgroepen.....	25
4.7 Kwaliteitsmanagementsysteem.....	26
5. Voortgang en evaluatie.....	29

1. Valuas Zorggroep

1.1 Inleiding

Valuas Zorggroep is in vijf jaar uitgegroeid tot een professionele organisatie met zeer gedreven professionals, die inmiddels zorg verleent vanaf twee locaties aan circa 93 cliënten in 2017 en 125 cliënten in 2018. Valuas voorziet haar cliënten van een breed dienstenaanbod:

- Wonen met zorg aan ouderen met een intensieve zorgvraag,

Tijdelijk verblijf aan ouderen met een vraag voor herstellende zorg (w.o. ELV), respijtzorg en palliatieve zorg,

- Dagverzorging,
- (Particuliere) Thuiszorg.

Valuas is een extramurale zorgorganisatie en valt onder de categorie ‘gescheiden wonen en zorg’. Dit betekent dat de kosten van wonen en de kosten van zorg zijn gescheiden. De cliënt van Valuas betaalt zelf de verblijfskosten en servicekosten. De zorg wordt, door middel van een zorgindicatie, door de zorgverzekeraar of door het zorgkantoor vergoed.

Valuas verleent de zorg vanuit de domeinen Wet Langdurige Zorg (WLZ), Zorgverzekerings Wet (ZvW), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Binnen Valuas is vaste bewoning, geclusterd wonen, tijdelijke opnames, overbruggingszorg en respijtzorg mogelijk. Valuas werkt in deze domeinen middels eigen contracten met Zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten. Tevens werkt Valuas hierin samen met de Coöperatie Dichtbij en thuiszorgorganisatie Allertzorg.

1.1.2 Missie

Valuas biedt haar bewoners een comfortabele, veilige en gezellige woonomgeving, waarin zij liefdevolle aandacht en hoogwaardige zorg ontvangen. Wij willen dat onze bewoners zich uitermate thuis voelen bij ons. Het mag hen aan niets ontbreken.

1.1.3 Visie

Als basis voor onze visie geldt het respect, de waarde en de zorg die iedere individueel persoon verdient. Wij creëren een woonzorgomgeving voor ouderen waarbij de waardigheid van het individu centraal staat. Zowel ouderen met lichamelijke ongemakken als met (beginnende) geheugenproblematiek zijn bij ons van harte welkom.

Essentiële en veelal onderscheidende waarden van onze benadering zijn: toewijding, respect, verantwoordelijkheid, attentie en alertheid, empathie en deskundigheid.

1.1.4 Kernwaarden

Bij de inrichting van de zorg en de wijze waarop de bewoners worden bediend, staat het individu centraal. Wij hanteren daarbij als uitgangspunt dat een bewoner zoveel mogelijk het leven moet kunnen leiden dat hij of zij gewend is.

Onze zorg- en servicemedewerkers staan te allen tijde klaar om de best mogelijke zorg en de hoogst mogelijke service te verlenen.

Wij hanteren daarnaast de volgende principes:

- De bewoner, de familie en het team bepalen samen de dagelijkse gang van zaken.
- De bewoner behoudt zo veel mogelijk de regie en inrichting over het eigen leven.
- Familie is altijd welkom om mee te eten, te overnachten en mee te helpen in de zorg.
- De bewoners kunnen zich veilig en behaaglijk voelen (nabijheid, vertrouwde, herkenbaarheid), dankzij sociale contacten en ondersteuning.
- De medewerkers vormen een geïntegreerd onderdeel van een normaal huishouden.
- De medewerkers zijn “op bezoek” bij de bewoner, in plaats van andersom.

Daarbij mag de cliënt van de medewerkers verwachten dat de ondersteuning wordt geboden op een flexibele manier en is toegesneden op de behoefte van de cliënt. Bij Valuas wordt veel aandacht besteed aan de kwaliteit van leven. De maaltijden, (dag) activiteiten en extra diensten zijn hier een belangrijk onderdeel van. Valuas stelt zich ten doel om het onze bewoners aan niets te laten ontbreken.

“Ouder worden hoeft geen zorg te zijn” is de stelling van Valuas. De werkwijze en bejegening van de cliënten draagt zichtbaar bij aan deze stelling en leidt tot een zeer hoge klanttevredenheid.

1.2 Aanleiding

Het kwaliteitsverslag van Valuas Zorggroep is geschreven naar aanleiding van het kwaliteitskader voor Verpleeg -en verzorgingshuizen in Nederland en de ISO9001. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is als kwaliteitstandaard opgenomen in het wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit Register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording. In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Valuas Zorggroep en de zorgverleners op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten bekend gemaakt. In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Valuas Zorggroep en de zorgverleners krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid én het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken.

Leren en verbeteren is niet vrijblijvend; continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners.

De wijze van verantwoording van kwaliteit door Valuas Zorggroep moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten. Zo levert Valuas Zorggroep door middel van één document (het kwaliteitsverslag) interne en via gestandaardiseerde aanlevering externe verantwoording af.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website en op de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland.

2. Verantwoording Kwaliteitskader

In het kwaliteitskader verpleeg- en verzorgingshuizen staan de doelen en eisen per thema beschreven. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe Valuas deze thema's invult en waar mogelijke verbeterpunten liggen.

Bij Valuas Zorggroep staat de cliënt centraal: de cliënt behoudt zoveel als mogelijk de regie wat duidelijk naar voren komt in elk individueel zorgplan. Zeer belangrijk is dat medewerkers in dienst staan van en te gast zijn bij de bewoners. Om het welzijn van de bewoner te leren komen is het belangrijk dat de medewerkers de bewoners leren kennen om zo de behoeften in kaart te kunnen brengen en veranderende wensen te realiseren. Continue in gesprek blijven en aanpassen van het zorgleefplan van elke bewoner is normaal binnen Valuas Zorggroep. Uiteraard moet de zorg en begeleiding wel voldoen aan de wet- en regelgeving. Verantwoorde en veilige zorg is daarbij het uitgangspunt voor bewoners en medewerkers. Om dit te borgen beschikt Valuas over een kwaliteitsmanagementsysteem die jaarlijks getoetst wordt door een externe auditor, maar dagelijks door de kwaliteitsmanager die continue bezig is met veilig en verantwoord werken. Uitgangspunt hierbij is dat de zorg en begeleiding voor bewoners door de medewerkers centraal staan en de administratieve lasten tot een minimum beperkt blijven.

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Alle cliënten hebben in 2018 binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan ontvangen en binnen 6 weken een volledig zorgleefplan ontvangen. Het opstellen en bijhouden van de zorgleefplannen is belegd bij een verzorgende van minimaal niveau 3 IG. Het bijhouden en bijwerken behoeft wel aandacht. In 2019 wordt hier aandacht aan besteedt door Nedap verder te ontwikkelen. Deze ontwikkeling betreft indicatie stellen in Nedap en de verantwoording afleggen in Nedap. Door structureel rapporten te draaien is direct zichtbaar of een bewoner of cliënt meer of minder zorg nodig heeft. In de missie en visie van Valuas komen de 4 thema's (compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen) zichtbaar terug. Verder is afgesproken dat in de zorgdossiers gesproken wordt vanuit het ik-perspectief en in geval van de wilsonbekwame cliënt vanuit het uw-perspectief. Samen met de specialist ouderengeneeskundige zijn en worden bijeenkomsten georganiseerd om de verschillende thema's verder te bespreken en in te vullen. In 2019 gaat Valuas per bewoner meer inhoud geven aan de verschillende thema's.

2.2 Wonen en welzijn

Indien bij een cliënt de behoefte of noodzaak speelt om aandacht te geven aan levensvragen (zingeving), wordt dit opgenomen in het zorgleefplan. Hierbij wordt, zeker in de laatste levensfase, de familie bij betrokken. Op elke locatie is een aandachtsvelder actief die verantwoordelijk is voor het signaleren, het begeleidingsteam en de vrijwilligers om invulling te geven aan de behoefte.

Het bieden van een zinvolle dagbesteding staat bij Valuas hoog in het vaandel. Dagelijks wordt door een medewerker van het begeleidingsteam op de locatie een leuke, passende activiteit georganiseerd. Ook wordt regelmatig een uitstapje georganiseerd. De activiteiten zijn niet alleen voor bewoners, maar ook voor familieleden. In 2018 is meer structuur aangebracht in de activiteiten, zodat op alle locaties een soortgelijk aanbod plaatsvindt. Ook hangt wekelijks het programma in de algemene ruimte, zodat bewoners en familie kunnen zien welke activiteiten plaatsvinden. Afhankelijk van de indicatie wordt ook individuele begeleiding geboden. Een aantal bewoners heeft aangegeven ook te willen helpen bij de dagelijkse huishoudelijke taken: tafeldekken, helpen in de keuken, was vouwen, etc. In 2019 wordt dit verder opgepakt.

Elke bewoner vult naar eigen wens en behoefte invulling aan de dagelijkse persoonlijke verzorging. Afspraken staan vastgelegd in het zorgleefplan. In 2019 wordt naast de dagelijkse verzorging ook aandacht besteedt aan het uiterlijk en welzijn, waarbij gedacht kan worden aan extra's als parfum, make-up, bodylotion etc. Mogelijkheden worden door de locatie actief aangedragen.

Vrijwilligers hebben een grote toegevoegde waarde binnen Valuas en worden daarom ook als volwaardig medewerker behandeld zonder dat zij ingezet worden als medewerker. Op alle locaties zijn diverse vrijwilligers actief. Om hier verder invulling aan te geven wordt in 2019 een vrijwilligersbeleid ontwikkeld zodat voor iedereen helder is welke rol een vrijwilliger wel en niet kan oppakken. Ook wordt gericht gezocht naar extra vrijwilligers, bijvoorbeeld voor de Max Mobiel.

Het werven en behouden van vrijwilligers wordt in 2019 naar een hoger plan getild. Vaste gezichten zijn voor de bewoners en gasten zeer belangrijk. Daarom wil Valuas graag werken met vrijwilligers die op vaste tijden komen helpen. Hoe dit verder ingevuld wordt, zal de kwaliteitsmanager samen met de huidige vrijwilligers gaan onderzoeken en invullen.

Familie en mantelzorgers worden actief betrokken bij de zorg en activiteiten. Op elke locatie worden informatieavonden georganiseerd, mag familie mee eten en deelnemen aan activiteiten. Belangrijk is dat Valuas de familie ontzorgt, zodat zij weer echt familie kunnen zijn. Voor 2019 is het doel gesteld om mantelzorgers nog meer te betrekken en te ondersteunen. Wij gaan aanvullende diensten aanbieden gericht op ondersteunen mantelzorg. Daarbij gaan wij medewerkers scholen op het bieden van mantelzorgondersteuning aan mantelzorgers van onze bewoners en gasten.

De gastvrouw of -heer verzorgt dagelijks tussen 07.30 en 22.00 de koffie, thee en broodmaaltijden en zorgt dat de bewoners zich veilig en vertrouwd voelen. In 2019 wordt meer aandacht besteedt aan de zichtbaarheid van de gastvrouw of -heer en de genoemde tijdstippen. Zo moet beoordeeld worden of 22.00 een realistisch tijd is gezien de bedtijden van de bewoners. Zeker op locatie Villa Pavia gaan bewoners vaak al rond 20.30/21.00 uur naar bed.

Elke locatie beschikt over een kok die in samenspraak met de bewoners elke dag een gezond en lekker menu bereidt. De gastvrouwen verzorgen de broodmaaltijden, inclusief een vers sapje, eitje en/of vers fruit. In basis wordt in de gemeenschappelijke salon gegeten, maar indien gewenst kan ook in het eigen appartement gegeten worden. In 2018 zien we dat op locatie Villa Pavia steeds meer bewoners in het eigen appartement het ontbijt nuttigen. In 2019 wordt achterhaald waarom en wordt gekeken of het wenselijk is om te stimuleren om toch in de gemeenschappelijke ruimte te ontbijten.

Dagelijks is de huishouding aanwezig om de gehele locatie schoon te houden.

Palliatieve zorg

Met alle bewoners wordt in de eerste maand al een gesprek gevoerd over het overlijden. Dan wordt ook gesproken over een eventuele euthanasieverklaring en reanimatiebeleid. Deze gesprekken worden gevoerd door de aandachtsvelder palliatieve zorg. Tijdens de gesprekken wordt ingegaan op de wensen en behoeften voor het moment dat de palliatieve fase aanbreekt. Minimaal twee keer per jaar worden deze gesprekken geëvalueerd, bijgesteld en vastgelegd in het zorgleefplan. Kwaliteit van leven en comfort tijdens de palliatieve fase staan hierbij centraal. Pijn en andere ongemakken worden zo goed mogelijk verlicht en er wordt ruimte gegeven aan het afscheid nemen van het leven en de naasten. Indien nodig wordt de huisarts al vroeg ingeschakeld rondom de wensen van de bewoner, zodat alles is geregeld op het moment dat dat nodig is.

Binnen Nedap is geen module die specifiek is ingericht op de palliatieve fase. Om e.e.a. toch te kunnen worden wordt een doel gesteld en op dat doel gerapporteerd. De wens van Valuas is om hier binnen Nedap beter vorm aan te geven, zodat de palliatieve fase meer centraal komt te staan.

In het visiedocument 'Zorg rondom het levenseinde' staat omschreven wat de visie is van Valuas op palliatieve zorg, wat palliatieve zorg is en welk beleid (proactief palliatief beleid) Valuas heeft. Scholing en ontwikkeling spelen hierbij een belangrijke rol. Niet alleen de aandachtsvelder moet voldoende kennis hebben, maar alle medewerkers moeten beschikken over de basiskennis. In 2019 worden ook de nieuwe medewerkers voorzien van deze basiskennis en wordt gekeken welke scholing of begeleiding de aandachtsvelder palliatieve zorg nodig heeft. Ook is het voor Valuas belangrijk dat ook medewerkers hun emoties kwijt kunnen. Medewerkers kunnen terecht bij de eigen leidinggevende, maar ook bij de externe vertrouwenspersoon.

2.3 Veiligheid

1. Medicatieveiligheid

In 2018 hebben 36 van de 104 incidenten betrekking op een medicatie incident. Dit is meer dan de 21 incidenten uit 2017. Hierbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat medewerkers nu sneller en makkelijker een melding durven te maken. Medewerkers weten dat we leren van

meldingen. Toch wil Valuas minder medicatie incidenten. In 2018 is het onderwerp al regelmatig terugkomen in de MIC-bijeenkomsten en tijdens het verpleegkundig overleg. Daarnaast wordt in 2019 het medicatiebeleid uitgebreid geëvalueerd en waar nodig aangepast.

2. Decubituspreventie

In 2018 is gestart met het structureel vastleggen van zaken die betrekking hebben op decubituspreventie. Dit geeft echter nog te weinig informatie om conclusies te kunnen trekken. In 2019 gaat Valuas verder met het structureel vastleggen en analyseren van zaken met betrekking op decubituspreventie.

3. Vrijheid beperkende maatregelen

Op geen van de locaties worden cliënten onvrijwillig opgenomen en in principe maakt Valuas Zorggroep geen gebruik van vrijheid beperkende maatregelen. In uitzonderlijke gevallen maakt de specialist ouderengeneeskunde een uitzondering waarbij altijd een zo kort en minst ingrijpende maatregel wordt toegepast.

In 2018 is gebruik gemaakt van domotica en zijn beddekken ingezet. Alle maatregelen staan vermeld in het dossier van de bewoner, zijn structureel geëvalueerd en waar mogelijk afgebouwd.

4. Preventie acute ziekenhuisopname

Alle bewoners en gasten worden conform zorgleefplan verzorgd en begeleid. Eventuele afwijkingen of bijzonderheden worden direct besproken. Hierbij staat de gezondheid van de bewoner centraal. Hierin werken wij samen met de huisarts en de Specialist Ouderengeneeskunde. In Vila Pavia is de specialist ouderengeneeskunde al een onderdeel van het team. In Boarnsterhim State moet dit verder ontwikkeld worden. Structurele overleggen, bereikbaarheid en inzet moet geoptimaliseerd worden in 2019.

Samen met de huisarts en de SOG is Valuas actief bezig met het voorkomen van ziekenhuisopnames en wordt een proactief palliatief beleid gehanteerd. De Palliatief Verpleegkundige van elke locatie speelt hierin de centrale rol. Zij spreekt elke bewoner en zijn of haar naasten over de wensen t.a.v. ziekenhuisopnames en handelingen rond het levenseinde. Hiervan wordt een verslag gemaakt en een plan opgesteld, de informatie wordt gedeeld met collega's en de huisarts. Alle informatie wordt verwerkt in het zorgleefplan.

Vroegtijdig (vaak in de eerste maand van verblijf) vindt er een gesprek met de aandachtsvelder 'palliatieve zorg' plaats waarbij navraag wordt gedaan over wensen en behoeften voor het moment dat de palliatieve fase aanbreekt. De aangegeven wensen worden gedurende het verblijf en de vier fasen van palliatieve zorg regelmatig geëvalueerd met de cliënt/vertegenwoordiger en de verpleegkundige aandachtsvelder. Deze is verantwoordelijk voor de vastlegging van deze evaluatie in het zorgdossier en stelt tevens zelf haar collega's op de hoogte van eventuele wijzigingen in het zogenaamde 'Proactief palliatief beleid'.

De ziektegerichte benadering hanteert Valuas gedurende de palliatieve fase in principe niet meer vanwege de doelgroep die woonachtend is binnen Valuas. De wens van cliënten/vertegenwoordigers is er niet of nauwelijks om ziekte niet of alleen symptomatisch te behandelen. Mocht die wens er wel zijn dan wordt hier uiteraard gehoor aan gegeven en is de aandachtsvelder palliatieve zorg nauw betrokken bij deze wens. Het overgrote deel van de bewonerspopulatie binnen Valuas zijn kwetsbare cliënten met een hoge (somatische) zorgvraag die mogelijk gepaard gaat met een psychogeriatrisch ziektebeeld. Valuas heeft er daarom voor gekozen om de benadering te richten op kwaliteit van leven en comfort wanneer de palliatieve fase aanbreekt.

De Palliatief verpleegkundige van Pavia is langdurig uitgevallen door ziekte. Voor 2019 staat het doel om het beleid preventie ziekenhuisopname opnieuw in te voeren op de locatie en in ere te herstellen.

Het proactief palliatief beleid van Valuas is in 2017 ingevoerd op beide locaties. Vrijwilligers zijn voornamelijk niet in dit proces betrokken. Nu het beleid een jaar actief is wil Valuas een start maken om de vrijwilligers de mogelijkheid te bieden om betrokken te worden bij de palliatieve fasen van cliënten. Indien die wens er vanuit de vrijwilligers is, wordt hen vervolgens de mogelijkheid geboden om een aanvullende cursus of opleiding gericht op de palliatieve fase te volgen.

2.4 Leren en werken aan kwaliteit

In 2017 is gestart met het registreren en bijhouden van verschillende registraties en evaluaties. Hoewel aan alle eisen is voldoen, staat het kwaliteitsmanagementsysteem bij Valuas Zorggroep in de kinderschoenen. Besloten is om in 2019 over te stappen naar een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem, inclusief documentbeheersysteem.

Elke locatie werkt volgens de vastgestelde Valuasprocessen. Door de personeelwisselingen, met name op locatie Pavia, wordt in 2019 actief gestuurd en getoetst op de Valuasprocessen. Daarnaast wordt, o.a. voor de borging en korte lijnen, elke locatie minimaal 1 keer per week bezocht door de directie. Daarnaast vinden diverse overleggen plaats waar bijzonderheden, evaluaties en analyses worden besproken. Ook het ontwikkelen en scholen van medewerkers is belangrijk voor Valuas. Zo blijft iedereen betrokken en gemotiveerd. Per locatie wordt bijgehouden welke medewerker welke scholing volgt of wil volgen. Daarnaast maakt elke locatie onderdeel uit van een lerend netwerk.

Op basis van het kwaliteitsjaarverslag wordt direct een kwaliteitsplan opgesteld die ook opgenomen wordt in het kwaliteitsverslag van Valuas Zorggroep. Dit verslag wordt elk jaar op de website van Valuas gepubliceerd.

2.5 Leiderschap, governance en management

In de statuten staat beschreven welke taken en bevoegdheden tot de verantwoordelijkheid van de Directie en de Raad van Commissarissen gerekend moeten worden. De rolverdeling tussen beide is statutair vastgelegd en is verder uitgewerkt in een Reglement van Toezicht dat weer een verbinding kent met het door de Raad van Commissarissen opgestelde Reglement van Bestuur. De statuten bevatten tevens procedures voor het benoemen van zowel bestuurders als toezichthouders.

Binnen de organisatie is er een vergaderschema vastgesteld voor bijeenkomsten van gezamenlijke vergaderingen, waar de Raad van Toezicht en Directie aanwezig zijn. In 2019 zal ook de kwaliteitsmanager 2 keer per jaar een RvC vergadering bijwonen om de RvC op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. Om deze vergaderingen effectief en adequaat te kunnen uitvoeren wordt de Raad van Commissarissen periodiek voorzien van alle noodzakelijke informatie. Het gaat hierbij zowel om de organisatorische, zorginhoudelijke als financiële informatie. De Raad van Commissarissen is zowel inhoudelijk als procesmatig op de hoogte van de zorg en de ontwikkelingen daarin en kan onafhankelijk functioneren.

De organisatie voldoet aan alle wettelijke eisen, alsmede aan de Zorgbrede Governance Code. De directie is betrokken bij de totstandkoming van het Lerend Netwerk op bestuurlijk niveau. In 2018 is structureel overleg gevoerd met bestuurders van organisaties die ook lid zijn van dit netwerk.

Op alle locaties is wekelijks een lid van de directie aanwezig en elke 2 weken vindt operationeel overleg met de locatie coördinator plaats. De directeur zorg is direct betrokken bij de aanmeldingen van nieuwe cliënten en neemt actief deel aan het verpleegkundig overleg van elke locatie.

In 2019 blijven wij invulling geven aan een platte en persoonlijke organisatie, ondanks de groei van de organisatie. Wij geven hier invulling aan door gesprekken met medewerkers en de directie te organiseren, als ook kwaliteitsdagen voor medewerkers en actief de blijven sturen op scholing en ontwikkeling. Dit alles conform de Valuas werkwijze.

Alle medewerkers worden volgens de wettelijke richtlijnen bevoegd en bekwaam gehouden. Hiervoor volgen zij tweejaarlijks de verplichte BIG-scholingen en daarnaast biedt Valuas cursussen, klinische lessen en E-learning die relevant zijn voor de doelgroep van onze organisatie. Daarnaast kan Valuas Zorggroep een beroep doen op de SOG en wordt er maandelijks een intervisie gepland met een GZ-psycholoog. Met beiden is er een samenwerkingsovereenkomst.

2.6 Personeelssamenstelling

Op alle locaties wordt gewerkt met verpleegkundigen niveau 4 en 5, verzorgenden IG en helpenden (in opleiding tot niveau 3). Tenminste 24 uur per dag is een verzorgende IG aanwezig. In de ochtend en avondzorg is altijd een tweede medewerker aanwezig die de zogenoemde B-dienst draait. De B-dienst is tot op heden een wisselende dienst qua uren. Afhankelijk van de indicaties duurt de B-

dienst minimaal 3 uur en maximaal 8 uur. Er is een duidelijke wens tot meer zorgpersoneel op de werkvloer vanuit medewerkers en vanuit bewoners. De constant wisselende diensttijden leidt tot onrust en ontevredenheid van medewerkers. Medewerkers willen weten waar zij aan toe zijn, ook in de combinatie met de privé situatie. Uit de evaluatie gesprekken en ook uit exitgesprekken die zijn gevoerd met de medewerkers blijkt dat dit een reden is om de organisatie te (gaan) verlaten. Voor Valuas en haar bewoners geeft dit onrust. Tevreden medewerkers zorgen voor tevreden bewoners. Daarbij willen wij voorkomen dat kwaliteit en kennis de organisatie verlaat.

Valuas is een goed werkgever en biedt een betrokken en stabiele werkomgeving. Om die reden wordt vanaf januari 2019 een vast dienstenrooster ingevoerd. De extra zorguren per dag vragen om een flinke investering. Deze extra zorguren zijn op locatie Villa Pavia al in juli 2018 tijdelijk ingevoerd. In 2019 wil Valuas dit op alle locaties invoeren. Door meer continuïteit te creëren kan Valuas meer met vaste roosters werken en hoeft alleen de C-dienst (derde dienst) op basis van tijdelijke gasten (tijdelijke indicaties, zoals ELV) ingevuld te worden.

Naast de vaste bezetting werkt Valuas met een roulerend achterwachtstelsel bestaande uit verpleegkundigen 4 en 5. Deze verpleegkundigen zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor overleg en advies (triage). De verpleegkundige achterwacht kan zorgen dat binnen 30 minuten een verpleegkundige op de locatie aanwezig is.

De huisartsen zijn de hoofdbehandelaar van de bewoners. Mocht het nodig zijn dat is de huisartsenpraktijk en/of de huisartsenpost 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Daarnaast is de specialist ouderengeneeskunde actief betrokken en wordt elke 4 weken een GZ-consult georganiseerd.

Naast de zorgverleners zijn dagelijks (tussen 07.30 en 22.00 uur) gastvrouwen en medewerkers van het begeleidingsteam aanwezig. Ook komen op regelmatige basis vrijwilligers langs voor het spelen van een spelletje, het maken van een wandeling, het drinken van een kop koffie of om een rondje te rijden. Vrijwilligers zijn voor Valuas net zo belangrijk als medewerkers en worden gelijk behandeld.

Nieuwe medewerkers volgen het inwerkprotocol waarbij specifiek aandacht is voor elke individuele bewoner. Om de medewerker zo goed mogelijk in te werken, wordt de medewerker gekoppeld aan een 'maatje', een ervaren collega die zorgt dat de nieuwe medewerker zich snel thuis voelt binnen de organisatie.

Tijdens het jaarlijks voortgangsgesprek wordt teruggeblikt op de individuele prestaties van de medewerker, de samenwerking met collega's, de toekomst en de scholingsmogelijkheden. Scholing en ontwikkeling is vastgelegd in het scholingsbeleid en staat vast op de agenda op elk werkoverleg van elke locatie. Daarnaast maakt Valuas deel uit van een lerend netwerk met lokale collega organisaties in de regio. Binnen dit netwerk is afgesproken dat we gebruik kunnen maken van elkaars kennis en opleidingsmogelijkheden.

Aandachtvelders

Op elke locatie zijn aandachtvelders benoemd op het gebied van trombose zorg, palliatieve zorg, dementiezorg, mondverzorging, oncologie zorg, valpreventie en wondzorg. De aandachtvelders volgen gerichte scholing en zorgen dat alle collega's op de hoogte zijn van de belangrijkste punten en weten wanneer ze een aandachtsvelder moeten betrekken bij de zorg van een bewoner of gast. Door de wisselingen van personeel op de locatie Villa Pavia wordt in 2019 opnieuw gekeken wie welk aandachtsgebied krijgt en welke scholing nodig is. De aandachtvelders krijgen een specifieke opleiding en lopen stage met de collega van de andere locatie. De kennis die medewerkers opdoen tijdens scholing wordt gedeeld met de collega's. Om dit naar een hoger niveau te tillen, worden medewerkers getraind in het ontwikkelen van een klinische les. Daarnaast is de intentie om scholing te ontwikkelen voor het lerend netwerk, zodat het gehele netwerk gebruik kan maken van de kennis die de aandachtsvelder heeft.

De opgedane kennis moet ook omgezet worden in informatie voor bewoners, op een dusdanige manier dat de specifieke zorg t.a.v. mondzorg, palliatieve zorg, oncologie zorg en valpreventie op een open, laagdrempelige wijze besproken kan worden.

Leren van elkaar

De verpleegkundigen op elke locatie zijn betrokken bij de bevoegd- en bekwaamheden rondom risicovolle en voorbehouden handeling van alle medewerkers. Vanaf 2019 worden alle medewerkers 1x per jaar getoetst op de aanwezige bekwaamheden door een verpleegkundige van een andere

locatie. Kennis en kunde wordt op deze manier breder verspreid en ingezet. Ook is eenduidig handelen en minimale kwaliteit in de zorgverlening hiermee geborgd. Valuas is een erkend leerbedrijf en biedt de mogelijkheid om zorgopleidingen te volgen op niveau 2, 3, 4, 5, servicemedewerkers en koks. Hiermee speelt Valuas actief in op het personeelstekort wat speelt in het werkveld breed. Op de locatie Villa Pavia is in de zomer 2018 ook een personeelstekort ontstaan. Een tekort dat tijdelijk is opgelost met de inzet van ZZP'ers en uitzendkrachten. Hoewel wel genoeg handen aan het bed stonden, was het voor bewoners en gasten niet prettig om continue verschillende gezichten te zien. De belasting voor het vaste personeel om de kwaliteit van zorg te blijven garanderen was hoog. De belasting voor de centrale planner en de hoge kosten die deze oplossing met zich mee brengt vormt een groot risico en mag in 2019 niet nog een keer voorkomen.

Invalpool

Naast het werven van vast personeel is het belangrijk dat nieuwe medewerkers goed ingewerkt worden en zich thuis voelen bij de organisatie. Valuas wil inzetten op een langdurige samenwerking. Ook wordt in 2019 gestart met het ontwikkelen en opzetten van een vaste invalpool voor de locatie Villa Pavia. Een vaste invalpool die de protocollen, processen, waarden en normen van de organisatie kent.

Werken in een geclusterde woonvorm

Werken in de zorg vraagt veel van medewerkers. Werken in een geclusterde kleinschalige woonvorm vraagt veel betrokkenheid van de medewerker. De krapte op de arbeidsmarkt, maar ook de omgang met bewoners. Bewoners brengen de laatste levensfase door bij Valuas. Medewerkers zien bewoners achteruitgaan. In 2019 wordt gekeken hoe we hier een betere invulling kunnen geven aan de begeleiding en coaching van medewerkers.

Valuas heeft de afgelopen jaren ook gemerkt dat het lastig is om een verpleegkundige niveau 5 te werven en behouden. Dit komt mede door de krapte op de arbeidsmarkt, maar ook het werken binnen geclusterd wonen is niet altijd aantrekkelijk. Op elke locatie is 1 verpleegkundige 5 actief binnen het verpleegkundig team (niveau 4 verpleegkundigen). Binnen Valuas zijn alle financieringsstromen mogelijk wat vraagt om behoorlijk wat kennis over de financieringsstromen en indicaties die onder de ZvW en Wlz vallen. Dit in combinatie met de verantwoordelijkheid voor het borgen van de kwaliteit van zorg en continuïteit van zorg (achterwacht en aanpassing diensttijden en routes) maakt de functie complex en uitdagend. In 2019 gaat Valuas extra tijd investeren in het coachen van de verpleegkundige teams op samenwerking binnen het team en tussen de verpleegkundige teams van de diverse locaties. Tevens blijft het zaak om goed te blijven monitoren welke kennis en kunde de verpleegkundige niveau 5 (nodig) heeft.

2.7 Gebruik van hulpbronnen

Valuas volgt de wet- en regelgeving die aanvullende eisen stellen aan de gebouwen waarin de zorg wordt geleverd op de voet. Valuas investeert in de (her)ontwikkeling en maakt daarbij gebruik van passende zorgtechnologie. Hierbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met toekomstige verandering in de zorg en de veranderende eisen aan gebouwen. De doorontwikkeling van eHealth, zorgoproep en domotica zijn onderwerpen die volop de aandacht hebben bij Valuas.

In 2018 is een plan van eisen opgesteld voor het Valuas oproepsysteem dat geldt voor alle (toekomstige) locaties. Belangrijk is dat het systeem de zorg meer kan ondersteunen en het lopen van rondes niet meer nodig is. Uitgangspunt is dat medewerkers meer en betere aandacht hebben voor de bewoners. In 2019 wordt dit systeem als eerste geïmplementeerd in Villa Pavia te Zeist.

2.8 Gebruik van informatie

In 2018 heeft Valuas voor het eerst de cliënttevredenheid gemeten volgens de CQ-index. De uitkomst staat beschreven in hoofdstuk 4. Daarnaast stuurt Valuas actief op het verkrijgen van reviews op Zorgkaart Nederland. In 2018 was de gemiddelde beoordeling voor Villa Pavia een 9,3 en Boarnsterhim State een 8,5.

Werkgroep Nedap

In 2018 heeft Valuas een werkgroep Nedap gestart met als doel Nedap verder te ontwikkelen en te implementeren bij alle locaties van Valuas. De werkgroep bestaat uit de kwaliteitsmanager, de locatiecoördinator Boarnsterhim State, verpleegkundige niveau 4 en de locatiesecretaresse van Villa Pavia. In 2018 zijn alle medewerkers in Nedap ingevoerd, inclusief aantal contracturen en vaste vrije dag; staan alle bewoners in Nedap inclusief inductieuren, zorgarrangement en zorgleefplan. De

verdere ontwikkeling bestaat uit het maken van een geavanceerde planning/ zorgroute op basis van de zorgarrangementen en deze te koppelen aan het (vaste) rooster. De verantwoording van uren en declaraties gebeurt ook in Nedap. Januari 2019 start Villa Pavia met de implementatie en uiterlijk per maart 2019 volgt Boarnsterhim State. De centrale planner wordt volledig ingewerkt op dit systeem. Om de implementatie in goede banen te leiden wordt in 2019 per locatie een Nedap-coach aangesteld om de collega's op de locatie goed te kunnen begeleiden. Ook dit vraagt om een investering in extra uren. Daarnaast worden 2 medewerkers opgeleid tot Nedap-beheerder. Gedurende het implementatietraject wordt Valuas bijgestaan door een externe partij.

Planning, rooster

In 2019 start een centrale planner die het basisrooster gaat implementeren in de organisatie. De combinatie van extra zorguren, een nieuw planningssysteem, een centrale planner en een basisrooster zal ervoor zorgen dat er meer stabiliteit en rust op de werkvloer wordt gecreëerd.

Digitaal rapporteren

Het digitale werken wordt meer en meer geïmplementeerd. Belangrijk is dat medewerkers weten hoe de digitale systemen werken en hoe ze daarmee om moeten gaan. Het rapporteren op tablets is toch anders dan rapporteren op papier of een computer. Om medewerkers eenduidige te laten werken, wordt in 2019 een werkgroep opgericht. Hierbij wordt ook gekeken naar een minder tijdrovende manier van rapporteren

Werkgroep dementie Boarnsterhim State

In Boarnsterhim State is een toenemende vraag voor ondersteuning bij senioren met dementie en met niet aangeboren hersenletsel bij thuiswonenden. Ouderen wonen langer zelfstandig, maar hebben wel behoefte aan de nodige ondersteuning hierin. Mantelzorgers, verzorgende partner of kinderen, hebben behoefte aan ontlasting en enige tijd voor zichzelf. Ook signaleert Valuas de behoefte aan kennis en advies bij mantelzorgers.

Valuas Boarnsterhim State biedt ondersteuning door het vaste adres te vormen voor regelmatig tijdelijk verblijf. De zorg wordt voor een aantal dagen of weekenden per maand volledig overgenomen zodat de partner of verzorgende zoon of dochter tijd en rust krijgt.

Om te voorzien in de behoefte aan kennis en advies start de (reeds eerder opgerichte) werkgroep dementie in 2019 met het organiseren van informatie avonden en legt het een digitale kennisbank aan gericht op mantelzorgers. Dit vraagt om een tijdsinvestering van de leden van de werkgroep die bestaat uit een verpleegkundige, verzorgende IG en een individueel begeleider.

3. Directiebeoordeling - beoordeling KMS

Valuas Zorggroep heeft in 2017 het ISO9001 certificaat ontvangen. Een certificaat dat aangeeft dat de organisatie een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) heeft die bijdraagt aan de verbetering van de algehele prestaties van de organisatie. Het behalen van dit certificaat is slechts een eerste stap. De komende jaren gaat Valuas actief aan de slag om het kwaliteitsmanagementsysteem verder te ontwikkelen, implementeren en borgen binnen de organisatie. In dit hoofdstuk worden de verschillende onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem: de huidige stand van zaken en waar Valuas naar toe wil.

3.1 Terugblik directiebeoordeling 2018

Valuas leverde in 2017 veel zorg in onderaannemerschap wat de organisatie afhankelijk maakt van externe partijen. In 2018 zijn de eerste contracten gesloten:

- WMO Zeist en omgeving
- WLZ Zorgkantoor Zilveren Kruis Utrecht (voor Villa Pavia)
- ZvW: VGZ wijkverpleging en ELV (lc, hc en terminaal)
- DSW: ELV lc

In 2019 wordt dit verder uitgebreid met:

- WLZ Zorgkantoor De Friesland (Boarnsterhim State)
- ZvW: Zilveren Kruis Wijkverpleging en ELV
- ZvW: Menzis Wijkverpleging en ELV
- WMO Heerenveen (Boarnsterhim State)

3.2 Wet- en regelgeving

Valuas voldoet aan de wet- en regelgeving en monitort minimaal elk jaar de wensen en eisen (m.b.t. de zorg en service) van de bewoners. Dit wordt bijgehouden in het individuele dossier van de bewoner. Ook is Valuas actief bezig met de AVG, de WKKGZ en de WMCZ (cliëntenraad).

3.3 Wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem is in 2017 ontwikkeld en bestaat uit een planning in Excel en een kwaliteitshandboek. In 2018 is hier voor het eerst mee gewerkt door de kwaliteitsmedewerker die 6 maanden in dienst is geweest van Valuas. Met de komst van de kwaliteitsmanager in november 2018 is een eerste evaluatie rondom het kwaliteitsmanagementsysteem gehouden met als conclusie dat beleid en documenten op verschillende plekken staan, niet altijd makkelijk te vinden zijn en in een aantal gevallen zelfs dubbel in het systeem staan. Ook worden registraties en analyses op verschillende plaatsen op de server gezet. De directie en kwaliteitsmedewerker werken dagelijks op de server en kunnen alles eenvoudig vinden, maar voor medewerkers is dit lastig. Om meer transparantie en eenvoud te creëren is besloten om in 2019 over te stappen naar een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem. Gekozen is voor Equise. Een systeem dat bestaat uit verschillende modules die stap voor stap geïmplementeerd worden. In 2019-Q1 wordt de (activiteiten)kalender inclusief verantwoording en het documentbeheersysteem geïmplementeerd. In 2019-Q2 volgen de audits en verbetermodules om vervolgens in Q3 gezamenlijk te bepalen welke modules vervolgens geïmplementeerd moeten worden.

Inhoudelijk gaat Valuas zorgen voor meer eenvoud: documenten en beleid samenvoegen waar mogelijk, dit om dubbelingen te voorkomen. In 2019 wordt specifiek aandacht besteedt aan het kwaliteitshandboek. Deze is volledig, maar omvat ook veel verwijzingen. Door het wijzigen van de indeling wordt de leesbaarheid vergroot.

3.4 Prestaties en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem

1. Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt intern gemeten door middel van (einde-)zorgevaluaties. De evaluatie wordt uitgevoerd door de EVV samen met de verpleegkundige. De eindzorgevaluatie van een tijdelijke cliënt (gast) wordt uitgevoerd door de locatie coördinator/ locatie secretaresse of verpleegkundige. Centraal in deze evaluatie staat de zorg en service die is verleend aan de bewoner. Voor alle locaties wordt hetzelfde format gebruikt. De

evaluaties van de eindzorg worden besproken in het operationeel overleg. De tussenevaluaties worden besproken op het verpleegkundig overleg. Uit de evaluaties 2018 blijkt dat de zorg en service als zeer goed en prettig wordt ervaren. De CQI-metingen worden door Triqs uitgevoerd. Triqs is een onafhankelijk extern bureau, gespecialiseerd in het meten van de cliënttevredenheid. De samenwerking met Triqs bevalt erg goed, met name doordat Triqs actief bezig is met het verkrijgen van resultaten en informeert Valuas continue over de voortgang en resultaten. De resultaten van het MTO en SOM worden als bijlage toegevoegd. De respons voor PG is tot op heden erg laag. Half november zijn nogmaals herinneringen verstuurd om zo toch meer reacties te krijgen. Eind december ontvangt Valuas de resultaten.

2. Realisatie kwaliteitsdoelstelling

- **Kwaliteitskader Verpleeg- en Verzorgingshuizen**
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de verantwoording en doelen die gekoppeld zijn aan het kwaliteitskader. In het kwaliteitskader staat de zorg, ondersteuning, veiligheid, wonen en welzijn van de bewoners centraal. Ook wordt ingegaan op het leren en werken aan kwaliteit, leiderschap, personeel en gebruik van middelen en materialen.
- **Doorontwikkelen kwaliteitsmanagementsysteem**
Eind 2017 heeft Valuas het ISO9001 certificaat behaald. In 2018 is wel aandacht besteedt aan de verschillende kwaliteitstoetsingen, maar onvoldoende aan het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit komt mede door het vertrek van de kwaliteitsmedewerker in de zomer van 2018. De kwaliteitsmedewerker heeft zich met name gericht op de kwaliteit van zorg en nog niet op de systemen die daarom heen hangen. Met de komst van de kwaliteitsmanager in november 2018 is wel duidelijk dat dit een hoge prioriteit heeft. Inzicht, transparantie en duidelijkheid kun je alleen scheppen wanneer de organisatie een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem heeft. Inmiddels

3. Prestaties van processen

De processen staan duidelijk omschreven en worden ook regelmatig besproken tijdens de verschillende overleggen. Aan de processen zijn nog geen kpi's verbonden waardoor het niet meetbaar is hoe de processen presteren. In 2018 zou het interne audit team starten, maar door de wisseling van kwaliteitsmanager is hier onvoldoende aandacht voor geweest. In 2019 wordt een planning gemaakt voor interne audits voor elke processtap. Hierbij zullen een aantal processen jaarlijks getoetst worden en een aantal (de ondersteunende processen) meer jaarlijks. Ook wordt in 2019-Q1 bepaald welke KPI's Valuas wil meten.

4. Afwijkingen en corrigerende maatregelen

Afwijkingen en meldingen rondom cliënten worden geregistreerd in Nedap. In 2018 zijn 104 MIC-meldingen gedaan, waarvan:

- 47 valincidenten:
 - o 18x onjuist of niet gebruiken loophulpmiddelen. Valuas gaat dit samen met de Hogeschool van Amsterdam nader onderzoeken.
 - o 13x uit bed gevallen. Deze bewoners hadden nog geen bedhek. In een aantal gevallen is dit nu gewijzigd en hebben bewoners wel een bedhek gekregen. In het kader van vrijheidsbeperkende middelen is Valuas altijd zorgvuldig in het wel of niet verstrekken van een bedhek. Bij alle bewoners waar vrijheidsbeperkende middelen wordt ingezet, wordt dit structureel geëvalueerd en waar het veilig kan wordt het middel weer teruggedraaid.
 - o 10x van een stoel gevallen
 - o 6x onbekend
 - 36 medicatie incidenten:
 - o 18x niet gegeven
 - o 7x niet afgetekend
 - o 6x niet ingenomen
 - o 3x verkeerd medicijn gegeven
- In alle gevallen is contact geweest met de verpleegkundige achterwacht en in een aantal gevallen is contact geweest met de huisarts. In geen van de gevallen is sprake geweest van (levens)bedreigende situaties. Het medicatiebeleid blijft hoog op de

agenda staan en het gehele jaar door wordt gekeken hoe medicatiefouten voorkomen kunnen worden. In 2019 wordt hier ook verder aandacht aan besteedt.

- 7x vermissing van een bewoners
- 6x wegelopen van een bewoner
- 3x agressief gedrag van een bewoner
- 5x geen goede registratie van de melding

Om vermissing en wegelopen te voorkomen is in november 2018 een cijfercode op de voordeur geplaatst. De code hangt bij de deur, dus iedereen kan wel in en uit lopen. De bewoners met geheugenproblemen en daardoor wegloupegevaar zullen meer moeite hebben met de code en daarmee wordt de kans op vermissing of wegelopen verkleind. Of deze maatregel goed werkt, zal in 2019 blijken.

5. Resultaten van monitoren en meten

In Nedap vinden alle registraties plaats rondom de bewoners van Valuas. De resultaten van kwaliteitstoetsingen worden apart gedaan en staan op de server van Valuas. In 2019 wordt de planning en verantwoording van kwaliteitsmetingen in Equise gedaan, incl. een overzicht van verbetermogelijkheden.

6. Auditresultaten

In 2018 is op 2 momenten een locatieaudit gehouden op Villa Pavia en op Boarnsterhim State.

Boarnsterhim State

De buitenkant van het pand, de begane grond, de kantoorruimtes, de hal, bewoners en medicatie scoren allemaal voldoende. Wel moet men continue bewust zijn om alles goed op te ruimen. De open keuken van BS is weliswaar gezellig, maar niet altijd even veilig. Messen en andere scherpe voorwerpen liggen niet achter afgesloten deuren of lades waardoor bewoners hier ook bij kunnen. Hoewel altijd iemand in de salon aanwezig is, kan dit in de toekomst een gevaar opleveren. Gekozen is om een kinderslot te plaatsen op een aantal deuren en lades. In 2019 wordt de werkbaarheid verder geëvalueerd. Ook het washok staat altijd open en daarmee zijn de schoonmiddelen ook vrij toegankelijk. Afsgesproken is dat de deur naar het washok op slot gaat. De activiteiten waren niet altijd zichtbaar voor bewoners en ook de inspraak was minimaal. Dit is direct opgepakt door de locatie.

De medicatiecontrole en EHBO-does waren niet op orde. De EHBO-does was onvolledig en is inmiddels aangevuld. Bij de medicatiecontrole blijkt dat te veel medicatie weggegooid moest worden. In de inkoop is hier een aanpassing in gedaan.

Villa Pavia

Op Villa Pavia is duidelijk zichtbaar geweest dat in de zomer een personeelstekort was en de locatiecoördinator niet alles heeft kunnen oppakken. De bevindingen die in het voorjaar zijn gevonden kwamen bijna allemaal in oktober weer terug.

De buitenkant, de entree en hal, bewoners en medewerkers scoren allemaal een voldoende. Maar ook bij Villa Pavia oogt het af en toe rommelig. De keuken is klein, wat inmiddels is aangepast door een grotere keuken te plaatsen, de activiteiten en het menu werden niet gepresenteerd. Ook dit is positief opgepakt. Het souterrain behoeft wel aandacht. De ruimtes staan open en zijn toegankelijk voor bewoners. De verschillende ruimtes zijn rommelig en onoverzichtelijk. Na de bevinding in juli is hier t/m oktober weinig mee gedaan. Inmiddels is het personeelsprobleem opgelost en heeft de locatie een nieuwe locatiecoördinator a.i. die deze zaken wel oppakt. Ook de zusterpost en teamruimte was rommelig, voor een deel inmiddels opgelost, maar zeker de teamruimte behoeft nog aandacht. Ook in Villa Pavia blijkt dat veel medicatie weggegooid moet worden. Ook hier is een aanpassing in de inkoop gedaan.

7. Prestaties van externe aanbieders

Valuas is niet afhankelijk van externe aanbieders en kan, wanneer een leverancier niet naar tevredenheid functioneert, eenvoudig wisselen van leveranciers. Toch wil Valuas een beter overzicht hebben van alle leveranciers en in kaart brengen waar mogelijke risico's zitten. Dit wordt in 2019 verder opgepakt.

3.5 Middelen en materialen

Valuas zorgt dat alle locaties beschikken over voldoende middelen en materialen om aan de wensen en eisen van bewoners, stakeholders en wet- en regelgeving te voldoen.

3.6 Doeltreffendheid van ondernomen acties en het oppakken van risico's en kansen

Valuas is een groeiende onderneming en gaat de komende jaren van 2 naar 10 locaties. Dit biedt volop kansen, maar brengt ook risico's met zich mee. Een groot risico is de beschikbaarheid van personeel, een actueel probleem waar ook Valuas last van heeft. De huidige formatie op alle locaties is inmiddels rond, maar ook toekomstige locaties moeten voorzien worden van gekwalificeerd personeel. Valuas is daarom ook een erkend leerbedrijf geworden waar medewerkers de kans krijgen om zich verder te ontwikkelen. Op alle locaties zijn op dit moment medewerkers in opleiding.

Een ander risico is de eenduidigheid in werkwijze. Op elke locatie moet volgens het Valuas principe gewerkt worden. Door nu te bouwen aan een goed werkend systeem, kan dit op elke locatie geïmplementeerd worden.

Ook de financiering blijft een belangrijk aandachtspunt. De contracten met zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten moet verder uitgebreid worden. Daarnaast heeft een groeiende onderneming groeikapitaal nodig.

3.7 Kansen voor verbetering

Een grote verbeterslag wordt in 2019 gemaakt door over te stappen naar een digitaal kwaliteitsmanagementsysteem om zo de eenduidigheid te borgen. Een systeem waarin planning, verantwoording, documenten en verbetermaatregelen staan, maar ook een overzicht van alle leveranciers waar Valuas mee werkt. Ook de interne audits worden in 2019 verder ontwikkeld: primaire processen worden getoetst en KPI's bepaald.

Wanneer Valuas verbetermogelijkheden signaleert wordt dit direct opgepakt. In 2018 gebeurde dit nog verspreid door de organisatie en werden verbetermogelijkheden op verschillende plaatsen geregistreerd, geïmplementeerd en verantwoord. Afsproken is dat de kwaliteitsmanager betrokken wordt bij alle verbetertrajecten. De betrokkenheid varieert van toehoorder tot projectleider. Daarnaast zorgt de kwaliteitsmanager dat alle verbetertrajecten opgenomen worden in Eque.

4. Kwaliteitsdoelen: planning & implementatie

In dit hoofdstuk wordt per doel omschreven;

1. Wat Valuas gaat doen,
2. Wat het beoogde resultaat is,
3. Wat hiervoor nodig is,
4. Op welke wijze interne monitoring plaats vindt van het beoogde resultaat

4.1 Bewoners en gasten;

1. Resultaat:

Valuas voldoet te allen tijde aan de minimumeisen die gesteld worden in het kwaliteitskader verpleeg- en verzorgingshuizen.

Wat gaat Valuas doen:

Elk half jaar maakt de kwaliteitsmanager een rapport op basis van de cliënt evaluaties op de volgende punten;

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning,
- Wonen en welzijn,
- Veiligheid

Wat is er nodig:

Beschikbare cliëntrapportages, beschikbaarheid kwaliteitsmanager

Monitoring:

Het rapport wordt in de directievergadering en in de RvC vergadering van juni en december 2019 besproken. Indien de score 6 of lager is, wordt er een analyse gemaakt en een verbeterplan opgesteld door kwaliteitsmanager in samenspraak met directie.

2. Resultaat:

Het aantal FTE per cliëntratio neemt toe door een uitbreiding met 4 zorguren per dag (24 uur), zijnde 1460 uur op jaarbasis per locatie ten opzichte van 1 januari 2018

Wat gaat Valuas doen:

De directe zorguren worden op elke locatie uitgebreid met vier uur per dag (24 uur) t.o.v. 1 januari 2018

Wat is er nodig:

Werving intern en extern t.b.v. de uitbreiding van het zorgteam

Budget Villa Pavia: € 42.734,20 (obv 4 uur * 365 dagen)

Budget Boarnsterhim State: € 40.631,80 (obv 4 uur * 365 dagen)

In de budgettool is bovenstaande naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

- In 2019-Q1 is bekend of Valuas het extra budget van het zorgkantoor ontvangt om dit doel verder te kunnen realiseren
- In 2019-Q1 heeft Valuas het plan (werving) klaar om de uitbreiding van vier uur per dag te realiseren
- In 2019-Q2 zijn, mits het extra budget is toegekend, de extra directe zorguren verwerkt in het rooster en is het plan volledig geïmplementeerd
- In 2019-Q3 vindt een evaluatie plaats van het plan en wordt bepaald hoe de extra zorguren structureel in de organisatie geborgd worden. Hierbij dient specifiek gekeken te worden welk budget jaarlijks van het zorgkantoor nodig is en welk budget Valuas zelf kan vrijmaken

3. Resultaat:

De thema's compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen staan in alle zorgleefplannen

Wat gaat Valuas doen:

In de werkbespreking op elke locatie van januari 2019 wordt besproken door kwaliteitsmanager en door het team wat er wordt verstaan onder de thema's, Het zorgleefplan wordt aangepast door elke EVV,

De thema's worden toegevoegd aan de half jaarlijkse evaluaties met cliënten.

Wat is er nodig:

Kennis en eenduidigheid over de thema's binnen het zorgteam

Monitoring:

Elk half jaar wordt beoordeeld door team en kwaliteitsmanager tijdens de werkbespreking of de thema's op deze afgesproken wijze voldoende aan bod komen.

4. Resultaat:

Elke locatie maakt het voor bewoners mogelijk om mee te helpen bij de dagelijkse huishoudelijke taken. De invulling hiervan gebeurt op basis van de individuele wensen van de bewoners en komt terug in het zorgleefplan

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 is bij 50% van de bewoners door de EVV'er vastgesteld en opgenomen in het zorgplan wat de individuele wensen zijn rondom het helpen bij de dagelijkse huishoudelijke taken
- In 2019-Q2 is bij 100% van de bewoners door de EVV'er vastgesteld en opgenomen in het zorgplan wat de individuele wensen zijn rondom het helpen bij de dagelijkse huishoudelijke taken
- In 2019-Q2 is 50% van de individuele wensen rondom de dagelijkse huishoudelijke taken geïmplementeerd
- In 2019-Q3 is 75% van de individuele wensen rondom de dagelijkse huishoudelijke taken geïmplementeerd
- In 2019-Q4 is 100% van de individuele wensen rondom de dagelijkse huishoudelijke taken geïmplementeerd

Wat is hiervoor nodig:

Kennis van de individuele wensen van de bewoners (EVV)

Goede samenwerking met kok en gastvrouw/gastheer (werkbespreking)

Monitoring:

Het onderwerp wordt besproken tijdens de half jaarlijkse evaluatie met bewoner en familie. Elk half jaar wordt beoordeeld door team en kwaliteitsmanager tijdens de werkbespreking of het meehelpen van bewoners op deze afgesproken wijze voldoende resultaat heeft.

5. Resultaat:

Elke bewoner ziet er goed verzorgd en tevreden uit.

Wat gaat Valuas doen:

Elke locatie besteedt aandacht aan het uiterlijk en welzijn waarbij met name gedacht wordt aan 'extra's'. Mogelijkheden worden actief aangedragen door het personeel

- In 2019-Q1 wordt de mogelijke invulling over de extra's besproken in het teamoverleg om zo tot een handvat te komen die de verzorging kan gebruiken om invulling te geven aan de extra's
- In 2019-Q2 is bij 35% van de bewoners aandacht besteedt aan de extra's rondom het uiterlijk en welzijn van de bewoners
- In 2019-Q3 is bij 70% van de bewoners aandacht besteedt aan de extra's rondom het uiterlijk en welzijn van de bewoners
- In 2019-Q2 is bij 100% van de bewoners aandacht besteedt aan de extra's rondom het uiterlijk en welzijn van de bewoners

Wat is hiervoor nodig:

Rust en aandacht binnen het zorgteam door uitbreiding van de zorguren.

Afspraken binnen het zorgteam (werkbespreking)

Monitoring:

Het onderwerp wordt besproken tijdens de half jaarlijkse evaluatie met bewoner en familie. Elk half jaar wordt beoordeeld door team en kwaliteitsmanager tijdens de werkbespreking of het meehelpen van bewoners op deze afgesproken wijze voldoende resultaat heeft.

6. Resultaat:

Vrijwilligers zijn een vast gezicht van elke locatie, zij voelen zich tevreden en verbonden met de organisatie en met haar bewoners.

Wat gaat Valuas doen:

Het vrijwilligersbeleid, inclusief werving en selectie en tevredenheidsmeting, wordt Valuasbreed geschreven met eventuele toevoegingen per locatie

- Het vrijwilligersbeleid wordt in 2019-Q1 geschreven door de kwaliteitsmanager en goedgekeurd door de directie
- Het vrijwilligersbeleid wordt in 2019-Q2 geïmplementeerd door de kwaliteitsmanager

Elke locatie krijgt een vrijwilligerscoördinator van 10 uur per maand. Deze functie wordt bij voorkeur door iemand van het begeleidingsteam vervuld

- In 2019-Q1 heeft de kwaliteitsmanager een functieprofiel opgesteld die is goedgekeurd door de directie
- In 2019-Q2 wordt voor elke locatie een vrijwilligerscoördinator gezocht en ingewerkt
- In 2019-Q3 werkt de vrijwilligerscoördinator zelfstandig conform het functieprofiel

Wat is hiervoor nodig:

Beschikbaarheid en bereidwilligheid van de medewerker begeleiding

Budget aanstellen vrijwilligerscoördinator 10 uur per maand, per locatie

€ 3.831,60 Villa Pavia

€ 3.400,80 Boarnsterhim State

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

Locatie coördinator en kwaliteitsmanager, op de agenda van operationeel overleg.

7. Resultaat:

Op zowel Villa Pavia als op Boarnsterhim State is de salon of huiskamer dagelijks bemenst van 07.30 tot 22.00 door een huiskamer medewerker (gastheer/gastvrouw). Voor **Villa Pavia** betekent dit een uitbreiding van 4 uur per dag, zodat de kok (onderdeel van het team) in de afgesloten keuken veilig zijn eten kan bereiden.

Wat gaat Valuas doen:

Op Villa Pavia is de keuken in de salon uitgebreid, deze wordt per januari 2019 in gebruik genomen

Locatie coördinator ontwerpt samen met het service team nieuwe diensttijden voor de huiskamermedewerkers in Q1 2019

De diensttijden van de huiskamerdienst van Villa Pavia worden aangepast per Q2 2019

- In 2019-Q1 is bekend of Valuas het extra budget van het zorgkantoor ontvangt om dit doel verder te kunnen realiseren
- In 2019-Q2 is het rooster, bij toekenning van het extra budget, aangepast zodat de salon bemand is en de kok in alle rust en veiligheid de maaltijden kan bereiden
- In 2019-Q1 is dagelijks tussen 07.30 en 21.00 een gastvrouw of kok aanwezig in de salon
- In 2019-Q3 is de definitieve aanwezigheidstijd bepaald en geïmplementeerd op alle locaties

Wat is hiervoor nodig:

Budget € 39.230,- (4 uur 365 dagen)

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

In 2019-Q3 en Q4 wordt de aanwezigheid van de bewoners gemonitord

Locatie coördinator in samenspraak directeur zorg tijdens elk operationeel overleg in 2019

4.2 Medewerkers

1. Resultaat:

Personeel heeft meer inzicht in mantelzorgondersteuning en weet hoe zij mantelzorgers het beste kunnen ondersteunen

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q2 is het beleid mantelzorgondersteuning geschreven en goedgekeurd door de directie
- In 2019-Q3 is bepaald welke scholing, kennis en kunde medewerkers nodig hebben om mantelzorgondersteuning te kunnen bieden
- In 2019-Q4 en 2020-Q1 vindt de scholing plaats
- In 2020-Q2 weten de zorgmedewerkers hoe zij mantelzorgers het beste kunnen ondersteunen

Wat is hiervoor nodig:

Scholing

Budget, nader te bepalen in Q3 van 2019

Monitoring:

Kwaliteitsmanager en directie in directie overleg in Q2, Q3 en Q4 van 2019

2. Resultaat:

Alle medewerkers op elke locaties werken volgens de Valuas werkwijze

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 heeft de kwaliteitsmanagers alle documenten met betrekking tot de Valuas werkwijze in Equise gezet
- In 2019-Q2 zijn alle medewerkers op de hoogte van en werken volgens de Valuas werkwijze
- In 2019-Q3 wordt het inwerkprogramma herschreven zodat nieuwe medewerkers de Valuas werkwijze snel en eenvoudig eigen zijn

Wat is hiervoor nodig:

Aanschaf kwaliteitsmanagementsysteem

Bespreken in welkomstgesprek, voortgangsgesprek en werkoverleg door locatie coördinator

Monitoring:

Kwaliteitsmanager tijdens locatie audit

3. Resultaat:

De aandachtvelden trombose zorg, palliatieve zorg, dementiezorg, mondverzorging, oncologiezorg, valpreventie en wondzorg zijn bekend en beschikken over voldoende kennis en kunde rondom het onderwerp

Wat gaat Valuas doen:

Op de locatie **Boarnsterhim State** ontbreken op dit moment de aandachtvelden oncologiezorg, valpreventie en wondzorg

- In 2019-Q1 is een overzicht gemaakt van wie welke aandachtsvelder wordt
- In 2019-Q1 is bepaald per aandachtsvelder bepaald welke scholing nodig is om voldoende bekwaam te zijn op het onderwerp
- In 2019-Q3 beschikken alle aandachtvelden over voldoende kennis en kunnen om de taak goed te kunnen borgen in de organisatie
- In 2019-Q4 zijn alle aandachtvelden volledig geïmplementeerd in de organisatie

Op de locatie **Villa Pavia** ontbreken op dit moment de aandachtvelden palliatieve zorg, mondverzorging en valpreventie

- In 2019-Q1 is een overzicht gemaakt van wie welke aandachtsvelder wordt
- In 2019-Q1 is bepaald per aandachtsvelder bepaald welke scholing nodig is om voldoende bekwaam te zijn op het onderwerp
- In 2019-Q3 beschikken alle aandachtvelden over voldoende kennis en kunnen om de taak goed te kunnen borgen in de organisatie
- In 2019-Q4 zijn alle aandachtvelden volledig geïmplementeerd in de organisatie

Wat is hiervoor nodig:

Boarnsterhim State:

Aandachtsvelder Oncologie zorg (niv 4)	24 uur opleiding en 8 u per jaar, €906,-
Aandachtsvelder Valpreventie (niv 3)	24 uur opleiding en 8 u per jaar, €890,-
Aandachtsvelder Wondzorg (niv 4)	24 uur opleiding en 8 u per jaar, €906,-

Villa Pavia:

Aandachtsvelder Palliatieve zorg (niv 5)	24 uur opleiding en 8 u per jaar, €993,-
Aandachtsvelder Mondzorg (niv 3)	24 uur opleiding en 8 u per jaar, €936,-
Aandachtsvelder Valpreventie (niv 3)	24 uur opleiding en 8 u per jaar, €936,-

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

Kwaliteitsmanager en directeur Zorg tijdens operationeel overleg (locatie) in 2019 en directie overleg Q1, Q3 2019

4. Resultaat:

Medewerkers zijn in staat om een hoogwaardige klinische les te geven, zowel intern als binnen het lerend netwerk

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 zijn de eisen voor het geven van een hoogwaardige klinisch les vastgesteld
- In 2019-Q2 voldoen ten minste 4 verpleegkundigen van Valuas aan de eisen die gesteld zijn om een hoogwaardige klinisch les te geven
- In 2019-Q2 is bepaald welke klinische lessen in 2019 gegeven gaan worden
- In 2019-Q2 is de eerste interne klinische les intern gegeven
- In 2019-Q3 is een klinisch les voor het lerend netwerk ontwikkeld

- In 2019-Q4 is de tweede interne klinisch les gegeven
- In 2019-Q4 is de eerste klinisch les binnen het lerend netwerk gegeven

Wat is hiervoor nodig:

Personeelsformatie op peil

Voorlichting door kwaliteitsmanager in werkoverleg

Monitoring:

Kwaliteitsmanager

5. Resultaat:

Alle medewerkers worden 1x per jaar getoetst op de aanwezige bekwaamheden door een verpleegkundige van een andere locatie.

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 wordt het toetsingskader vastgesteld voor de bevoegd- en bekwaamheden
- In 2019-Q2 is de locatie Villa Pavia getoetst op de bevoegd- en bekwaamheden door een verpleegkundige van Boarnsterhim State
- In 2019-Q3 is de locatie Boarnsterhim State getoetst op de bevoegd- en bekwaamheden door een verpleegkundige van Villa Pavia

Wat is hiervoor nodig:

Op elke locatie wordt hiervoor een niveau 4 verpleegkundige 16 uur per jaar ingezet:

Villa Pavia: € 510,-

Boarnsterhim State: € 453,-

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

Kwaliteitsmanager

6. Resultaat:

Alle verpleegkundigen niveau 5 hebben genoeg kennis en kunde rondom de financieringsstromen en indicaties ZvW en Wlz

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 heeft de directeur Zorg samen met de kwaliteitsmanager vastgesteld welke kennis en kunde alle verpleegkundigen niveau 5 moeten hebben
- In 2019-Q2 wordt gestart met de scholing van verpleegkundigen niveau 5
- In 2019-Q4 hebben alle verpleegkundigen niveau 5 genoeg kennis en kunde rondom de financieringsstromen en indicatie ZvW en Wlz

Wat is hiervoor nodig:

Per locatie 16 uur totaal in 2019, zijnde € 509,-per locatie

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

Kwaliteitsmanager en directeur zorg tijdens verpleegkundig overleg in Q1, Q2 en Q3 2019

7. Resultaat:

Verpleegkundig team van **Villa Pavia** is uitgebreid met een niveau 4 en een niveau 5 verpleegkundige en werken conform de Valuas werkwijze

Wat gaat Valuas doen:

- De niveau 6 verpleegkundige wordt uitgebreid van 1/6 naar 1/1 FTE
- De in november 2018 aangestelde verpleegkundige 4 inwerken volgens de valuas methode
- In 2019 Q1 re-integreert de uitgevallen niveau 4 verpleegkundige
- In 2019-Q1 is de taakverdeling binnen het verpleegkundig team verdeeld en vastgesteld
- In 2019-Q2 werken alle verpleegkundigen conform de Valuas werkwijze

Wat is hiervoor nodig:

Budget € 49.684,- niveau 6 uitbreiden

26 uur per jaar per persoon (niv 4, niv 4, niv 6), zijnde € 2614,-

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

Kwaliteitsmanager en directeur zorg in verpleegkundig overleg en directie overleg van Q1, Q2, Q3

4.3 Nedap, planning en rooster

1. Resultaat:

Valuas behoudt haar personeel door meer rust in het rooster te creëren door het beperken van wisselende dienstitijden en het invoeren van vaste roosters voor de A en B dienst

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 is bekend of Valuas het extra budget van het zorgkantoor ontvangt om dit doel te kunnen realiseren. Zodra het extra budget is toegekend:
- Uitbreiden van zorguren met 4 uur per dag t.o.v. 1 januari 2018, zie doel 6.1-2
- Vast basisrooster met daarin vastgestelde tijden voor A- en B-diensten
- De centrale planner stelt het basisrooster op in samenspraak met medewerkers, voor alle locaties in 2019-Q1
- Locatie coördinator implementeert het basisrooster in het team
- In 2019-Q2 is het basisrooster, inclusief vaste tijden voor de B-diensten, op alle locaties geïmplementeerd
- Evaluatie vindt plaats na drie en na zes maanden door locatie coordinator met team, centrale planner en directeur zorg

Wat is hiervoor nodig:

Budget, zie doel 6.1-2

Centrale planner, 9 uur per week, € 5.814,43 per locatie

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

De Locatie coordinator en directeur zorg in operationeel overleg (locatie) en in directie overleg van Q1 en Q3

2. Resultaat:

De verantwoording van gewerkte uren gebeurt in Nedap

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 is Nedap ingericht zodat verantwoording van uren kan plaatsvinden in Nedap
- In 2019-Q1 krijgen alle medewerkers instructies hoe zij de uren moeten verantwoorden in Nedap
- In 2019-Q2 verantwoorden alle medewerkers de gewerkte uren in Nedap

Wat is hiervoor nodig:

Eenmalige aanschaf en begeleiding bij implementatie Nedap € 10.000,-

Doorontwikkeling Nedap € 3.000,-

4 uur scholing per medewerker Villa Pavia € 503,67

4 uur scholing per medewerker Boarnsterhim State € 816,02

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

3. Resultaat:

Elke locatie heeft een Nedap coach die de collega's op de locatie begeleidt bij het verder implementeren van Nedap

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q2 wordt per locatie een Nedap coach aangesteld door de kwaliteitsmanager
- In 2019-Q2 volgt de Nedap coach scholing zodat de taak van coach naar behoren ingevuld kan worden
- In 2019-Q3 heeft elke locatie een vaste Nedap coach

Wat is hiervoor nodig:

Eenmalig 10 uur scholing plus 10 uur per maand per coach

Voor de locatie Vila Pavia € 3.805,10

Voor de locatie Boarnsterhim State € 3.617,90

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

4. Resultaat:

Twee medewerkers zijn opgeleid tot Nedap-beheerder zodat het beheer in handen van Valuas blijft en niet extern belegd hoeft te worden

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 worden 2 medewerkers, waaronder de kwaliteitsmanager, geschoold tot Nedap beheerder
- In 2019-Q2 zijn de 2 beheerders in staat om zelfstandig het beheer in Nedap te kunnen uitvoeren

Wat is hiervoor nodig:

Scholing 2 beheerders € 2.000

10 uur beheer per maand Villa Pavia € 2.608,20

10 uur beheer per maand Boarnsterhim State € 2.608,20

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

5. Resultaat:

Structureel worden in Nedap rapporten gedraaid en geanalyseerd om zo beter inzicht te krijgen in de geleverde zorg

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 wordt bepaald hoe het rapport en analyse rondom de geleverde zorg eruit moet komen te zien en wat de KPI's zijn
- Vanaf 2019-Q2 wordt maandelijks een rapport gemaakt en geanalyseerd om inzicht te krijgen in de geleverde zorg

Wat is hiervoor nodig:

De rapportagetool in Nedap kan de rapporten en bijbehorende KPI's maken

Monitoring:

De kwaliteitsmanager draait maandelijks een rapport en bespreekt deze met de directeur zorg. Elk kwartaal worden de rapporten in het directieoverleg besproken.

6. Resultaat:

De locatie Boarnsterhim State gaat een werkgroep starten om een minder tijdsintensieve manier van rapporteren te implementeren en het digitaal rapporteren te verbeteren

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 is de werkgroep samengesteld
- In 2019-Q1 heeft de werkgroep een analyse gemaakt op basis van de huidige manier van rapporteren
- In 2019-Q2 is geïnventariseerd aan welke eisen een rapportage minimaal moet voldoen en welke mogelijke rapportage-methoden geschikt zijn voor Valuas
- In 2019-Q2 wordt de eerste rapportage-methode getest op Boarnsterhim State
- In 2019-Q3 wordt bepaald of nog een tweede methode getest moet worden. Indien dat het geval is wordt deze in 2019-Q3 getest
- In 2019-Q3 wordt bepaald volgens welke methode Valuas gaat rapporteren
- In 2019-Q4 worden de nieuwe rapportage-methode geïmplementeerd op alle locaties

Wat is hiervoor nodig:

40 uur verpleegkundige niveau 4 €1.113,-

40 uur verzorgende IG niveau 3 €1.133,-

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

De werkgroep legt verantwoording af aan de locatie coördinator en de directeur zorg.

4.4 Medicatie en ouderengeneeskunde

1. Resultaat:

Het aantal medicatiefouten per locatie tot een minimum te beperken

Wat gaat Valuas doen:

Op regelmatige basis wordt een medicatiereview gehouden door de apotheker en specialist ouderengeneeskunde

- In 2019-Q1 wordt samen met de apotheker en specialist ouderengeneeskunde bepaald hoe vaak een medicatiereview nodig is en wanneer deze plaats moet vinden
- In 2019-Q1 is de meerjarenplanning medicatiereview vastgesteld

Het medicatiebeleid wordt geëvalueerd en indien nodig bijgesteld

In 2019-Q1 wordt het medicatiebeleid door de verpleegkundigen geëvalueerd en een voorstel geschreven voor wijziging

In 2019-Q2 wordt het medicatiebeleid herschreven door kwaliteitsmanager en akkoord bevonden door de directie

In 2019-Q3 is het herziende medicatiebeleid geïmplementeerd op alle locaties

Wat is hier voor nodig:

Kennis van medicatie veiligheid op peil houden zorgteam breed

Goede samenwerking met apotheker en SOG (samenwerkingsovereenkomst)

Monitoring:

Verpleegkundig team en kwaliteitsmanager, terugkoppeling status resultaat vast punt op agenda operationeel overleg en 2x per jaar op directie overleg

2. Resultaat:

Op alle locaties is een specialist ouderengeneeskunde actief. Belangrijk zijn de structurele overleggen, de bereikbaarheid en de inzet van de specialist ouderengeneeskunde.

Wat gaat Valuas doen:

Op locatie **Boarnsterhim State** wordt een specialist ouderengeneeskunde aangesteld.

- In 2019-Q1 wordt door de directeur zorg en locatie coördinator afspraken gemaakt met de nieuwe SOG (reeds overeenstemming bereikt in 2018) over overleggen, bereikbaarheid en inzet van de specialist ouderengeneeskunde
- In 2019-Q3 is op alle locatie een specialist ouderengeneeskunde actief betrokken

Wat is hiervoor nodig:

Budget voor SOG Boarnsterhim State voor 31 uur per jaar à € 130,-, zijnde € 4030,- (100% toebedeeld aan WLZ)

Monitoring:

Locatie coördinator en kwaliteitsmanager in operationeel overleg (locatie) Q1, Q2 en Q3 2019.

Kwaliteitsmanager, locatie coördinator en SOG van beide locaties evaluatie in Q3 2019.

Kwaliteitsmanager en directeur zorg in Q2 en Q4 2019.

4.5 Valuas

1. Resultaat:

Valuas blijft een platte, persoonlijke organisatie

Wat gaat Valuas doen:

Valuas organiseert minimaal 1 keer per jaar kwaliteitsdagen voor medewerkers en directie

Valuas organiseert tijdens de kwaliteitsdagen gesprekken tussen directie en medewerkers

Wat is hiervoor nodig:

- In 2019-Q1 is de organogram definitief vastgesteld en zichtbaar voor alle medewerkers in Equise
- In 2019-Q1 wordt bepaald hoe en wanneer de kwaliteitsdagen georganiseerd worden
- In 2019-Q2 vindt de eerste kwaliteitsdag plaats op locatie Boarnsterhim State
- In 2019-Q3 vindt de eerste kwaliteitsdag plaats op locatie Villa Pavia

Monitoring:

Evaluatie na afloop van een kwaliteitsdag

Kwaliteitsmanager en voltallige directie in directie overleg Q3 en Q4 van elk jaar.

2. Resultaat:

Er is een vaste invalpool van 5 personen per Valuas locatie ontwikkeld. Elke medewerker of ZP-er in de invalpool kent de protocollen, processen, waarden en normen van Valuas.

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 wordt een profiel opgesteld door de kwaliteitsmanager in samenspraak met de locatie coördinator waaraan een medewerker van de vaste invalpool moet voldoen
- In 2019-Q1 wordt gestart met de werving en selectie van de vaste invalpool. De huidige ZP'ers die binnen Valuas werken worden hier in eerste instantie voor benaderd
- Er vindt twee maal per jaar een instructie bijeenkomst plaats voor leden de invalpool
- Alle leden van de invalpool worden een dagdeel ingewerkt op de locatie
- In 2019-Q2 is de vaste invalpool een onderdeel van Valuas

Wat is hiervoor nodig:

Budget 5 x 8 uur per jaar à gemiddeld zpp uurtarief van € 32,50, zijnde €1300,-

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend

Monitoring:

Kwaliteitsmanager in operationeel overleg (locatie) en directie overleg

3. Resultaat:

Elke medewerker is toegericht op het werken in een geclusterde woonvorm

Wat gaat Valuas doen:

Inventariseren of en welke vorm van coaching/begeleiding nodig is, gericht op methodisch werken en op het omgaan met verlies

- In 2019-Q1 worden de individuele gesprekken met medewerkers van de locatie Villa Pavia afgerond en bepalen de directeur zorg en kwaliteitsmanager of en welke vorm van coaching en begeleiding gewenst is voor de medewerkers
- In 2019-Q2 wordt gezocht naar een geschikte coach om daar vervolgens samen een plan mee op te stellen
- In 2019-Q3 wordt gestart met de coaching en begeleiding van medewerkers, afhankelijk van de behoeften en wensen die uit eerdere gesprekken naar voren zijn gekomen

Wat is hiervoor nodig:

Coachingstraject inclusief jaarlijkse herhaling. Budget: € 2500,- eenmalig, jaarlijks € 1000,- per locatie.

Monitoring:

Locatie coördinator en directie in operationeel overleg (locatie) en directie overleg.

4. Resultaat:

Villa Pavia heeft een nieuw zorgoproepsysteem dat voldoet aan de gestelde wet- en regelgeving en wensen van bewoners en zorgpersoneel.

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 is het plan van eisen voor een nieuw zorgoproepsysteem definitief
- In 2019-Q2 worden offertes opgevraagd die voldoen aan het plan van eisen
- In 2019-Q2 worden drie leveranciers uitgenodigd om hun offerte nader toe te lichten en mogelijkheden te bespreken
- In 2019-Q3 wordt definitief gekozen voor een zorgoproepsysteem
- In 2019-Q4 is het nieuwe zorgoproepsysteem geïmplementeerd op locatie Villa Pavia

Wat is hiervoor nodig:

Budget van € 40.000,- (afschrijven in 10 jaar)

Monitoring:

Directeur zorg en locatie coördinator in operationeel overleg (locatie)

4.6 Beleid en werkgroepen

1. Resultaat:

Het voorkomen en voorkomen van decubitus wordt gedocumenteerd, geanalyseerd en structureel besproken met betrokken partijen en bewoners

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 wordt het decubitusbeleid herzien en opnieuw geïmplementeerd op alle locaties
- In 2019-Q2 vindt de eerste analyse plaats op basis van de decubitusregistratie
- In 2019-Q3 vindt de eerste structurele bespreking rondom decubitus plaats

Wat is er nodig:

Kennis en kunde rondom decubitus en het registreren van decubitus

Monitoring:

Tijdens het verpleegkundig overleg en per kwartaal tijdens het directieoverleg

2. Resultaat:

Het beleid preventie ziekenhuisopname wordt opnieuw ingevoerd en in ere hersteld

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 wordt het beleid preventie ziekenhuisopname opnieuw ingevoerd op alle locaties van Valuas
- In 2019-Q2 vindt de eerste analyse rondom registratie ziekenhuisopname plaats
- In 2019-Q4 vindt de tweede analyse rondom registratie ziekenhuisopname plaats

Wat is er nodig:

Het beleid herinvoeren tijdens het verpleegkundig overleg en teamoverleg

Monitoring:

Tijdens het verpleegkundig overleg en per kwartaal tijdens het directieoverleg

3. Resultaat:

De werkgroep dementie op de locatie **Boarnsterhim State** ontwikkelt een format om nog thuiswonende ouderen te ondersteunen en ontlasten bij (beginnende) dementie

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 wordt de werkgroep dementie samengesteld
- In 2019-Q1 heeft de werkgroep een plan van aanpak inclusief doelstellingen opgesteld
- In 2019-Q2 zijn de eerste doelen, opgesteld in Q1, behaald
- In 2019-Q4 zijn alle doelen uit het plan van aanpak behaald
- In 2019-Q4 vindt een evaluatie plaats over de borging van werkzaamheden uitgevoerd door de werkgroep dementie

Wat is er nodig:

Villa Pavia

Niveau 5: 8 uur plus 4 uur per maand) € 1.986,56

Niveau 2: 8 uur plus 4 uur per maand € 1.719,68

Niveau 3: 8 uur plus 4 uur per maand € 1.873,28

Boarnsterhim State

Niveau 5: 8 uur plus 4 uur per maand) €2.3840,-

Niveau 2: 8 uur plus 4 uur per maand € 1.423,36

Niveau 3: 8 uur plus 4 uur per maand € 1.781,12

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

De werkgroep legt verantwoording af aan de directeur zorg.

4.7 **Kwaliteitsmanagementsysteem**

1. Resultaat:

Valuas voldoet aan de minimumeisen die gesteld worden in norm ISO9001:2015

Wat gaat Valuas doen:

Elk half jaar maakt de kwaliteitsmanager een rapport op basis van de interne audit ISO9001:2015

Wat is er nodig:

Norm ISO9001:2015 en beschikbaarheid kwaliteitsmanager

Monitoring:

Het rapport wordt in de directievergadering en in de RvC vergadering van juni en december 2019 besproken. Indien de score 6 of lager is, wordt er een analyse gemaakt en een verbeterplan opgesteld door kwaliteitsmanager in samenspraak met directie.

2. Resultaat:

Valuas werkt in het digitale kwaliteitsmanagementsysteem Eque

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 wordt Eque geïntroduceerd bij alle medewerkers van Valuas
- IN 2019-Q1 staat het beleid met betrekking tot het primair proces in Eque

Wat is er nodig:

Aanschaf digitaal kwaliteitsmanagementsysteem Eque € 5.000,-

Gebruik per jaar € 2.000,-

In de budgettool is bovenstaand budget naar rato van de WLZ toegerekend.

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

3. Resultaat:

De taken, rollen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden staan uitgewerkt in Eque

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 zijn alle taken, rollen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden rondom het primaire proces uitgewerkt in Eque

Wat is er nodig:

Eque module functies en taken

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

4. Resultaat:

Het primair proces is inzichtelijk voor alle medewerkers en wordt uiterlijk in 2020 geïntegreerd in Eque

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 staan de huidige processen omschreven in Eque
- In 2019-Q4 zijn alle primaire processen omgezet naar de module processen van Eque
- In 2020-Q1 zijn alle ondersteunende processen omgezet naar de module processen van Eque

Wat is er nodig:

Eque module processen

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

5. Resultaat:

Een overzicht van leveranciers, inclusief risicobeoordeling is gemaakt

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q2 zijn alle leveranciers van Valuas opgenomen in de module leveranciers
- In 2019-Q3 is voor alle leveranciers een risicobeoordeling gemaakt en is bepaald hoe vaak een leveranciersbeoordeling plaats moet vinden

Wat is er nodig:

Eque module leveranciers en module leveranciersbeoordelingen

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

6. Resultaat:

Alle taken, acties en activiteiten worden opgenomen in de modules kalender en activiteiten van Eque

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 wordt de huidige Excelplanning omgezet in de kalender- en activiteitenmodule van Eque
- Vanaf 2019-Q2 worden alle nieuwe activiteiten en acties opgenomen in Eque

Wat is er nodig:

Eque module kalender en module activiteiten

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

7. Resultaat:

Het documentbeheersysteem is opgenomen in Eque

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 staat het beleid en de protocollen van Valuas in Eque
- In 2019-Q2 staan alle formulieren van Valuas in Eque
- In 2-19-Q2 staan alle algemene zaken met betrekking tot personeelsbeleid in Eque
- Vanaf 2019-Q1 worden alle nieuwe beleidsstukken, protocollen, werkinstructies e.d. opgenomen in Eque

Wat is er nodig:

Eque module bestanden en module handboek

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

8. Resultaat:

De planning van alle zaken die gemeten worden m.b.t. kwaliteit incl. de verantwoording is opgenomen in Eque

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q1 wordt de huidige Excelplanning opgenomen in Eque
- In 2019-Q2 wordt de planning rondom toetsingen volledig gemaakt in Eque

Wat is er nodig:

Eque module interne audits en module verbeteren

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

9. Resultaat:

Er is een overzicht gemaakt per wanneer welke module van Eque geïmplementeerd is

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q3 is een overzicht van alle modules inclusief wanneer deze geïmplementeerd is binnen Valuas

Wat is er nodig:

Overzicht van alle beschikbare modules van Eque

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

10. Resultaat:

Het kwaliteitsbeleid wordt herschreven om meer inzicht en duidelijkheid te verschaffen

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q2 is het kwaliteitsbeleid herschreven en beschikbaar voor alle medewerkers

Wat is er nodig:

Kwaliteitsbeleid en input van de directie

Monitoring:

De kwaliteitsmanager schrijft het beleid wat wordt besproken tijdens het directieoverleg

11. Resultaat:

Interne audits worden in 2019 verder ontwikkeld door structureel het primaire proces te toetsen

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q2 wordt de procedure interne audits herzien
- In 2019-Q2 wordt de meerjarenplanning rondom interne audits opgenomen in Eque

Wat is er nodig:

Eque module interne audits en procedure interne audits

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

12. Resultaat:

KPI's op de primaire processen worden in 2019 bepaald en gemeten.

Wat gaat Valuas doen:

- In 2019-Q2 zijn de KPI's m.b.t. het primaire proces bepaald
- In 2019-Q3 wordt gestart met het meten van de KPI's

Wat is er nodig:

Eque module PI's

Monitoring:

De kwaliteitsmanager

5. Voortgang en evaluatie

Bij alle doelen staat beschreven in welk kwartaal het (sub)doel afgerond moet zijn. Deze planning is ook opgenomen in Equse en per doel dient verantwoording afgelegd te worden. Elk kwartaal maakt de kwaliteitsmanager een voortgangsrapport die ook verstuurd wordt naar de cliëntenraad en de Raad van Commissarissen.