



# *“Samen van waarde”*

**Kwaliteitsplan 2019 – 2021**

Noord Nederlandse Coöperatie van Zorgorganisaties



## Samenvatting

VWS heeft voor de komende jaren extra middelen voor de verpleeghuiszorg beschikbaar gesteld. Voor de implementatie van het kwaliteitskader is in totaal € 2,1 miljard beschikbaar. Gesteld is dat voor 2019 minimaal 85% van deze middelen bestemd is voor de inzet van extra zorgpersoneel. Maximaal 15% van deze middelen kan breder ingezet worden, gericht op verbetering van de kwaliteit in lijn met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg:

- het verhogen van de productiviteit van medewerkers;
- verhogen van deskundigheid van medewerkers;
- inzet van extra of nieuwe technologie;
- verbeteringen met directe impact op het welbevinden van cliënten.

Circa 6% van de omzet van de productie van ZZP's en VPT's VV4 t/m VV10 gereserveerd voor het kwaliteitsbudget. Dit plan wordt voorzien met een additionele meerjarenbegroting waarin is aangegeven voor welke kosten een beroep op het kwaliteitsbudget wordt gedaan.

NNCZ is een coöperatie met verschillende leden. Een op waarden gestuurde organisatie.

Missie: mensen zelfstandig kunnen laten leven en participeren in hun vertrouwde omgeving; iedereen in de samenleving is van waarde.

Visie: zijn van een netwerkorganisatie in het vormen van sociale cohesie om zorg in en met de samenleving te integreren.

Kernwaarden: waardevol – kracht – verbinden – samen – dichtbij

NNCZ levert in en vanuit de locaties in de wijken en dorpen zorg en dienstverlening aan met name ouderen en chronisch zieken. De primaire doelgroep bestaat uit cliënten een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of lichamelijke beperking.

Binnen NNCZ werken in totaal 421 fte medewerkers. Van de totale opbrengsten uit zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning wordt in totaal 68,41% besteed aan personele kosten. NNCZ heeft een overhead van <7%. NNCZ bestaat uit 8 werkgebieden (locaties voor intramurale zorg en extramurale zorg in de wijken en dorpen); integraal aangestuurd door gebiedsleidinggevenden.

In het door VWS nadere opgestelde 'Programmaplan Thuis in het Verpleeghuis' staan de uitgangspunten beschreven waarvoor de middelen moeten worden aangewend. Tot doel om verdere verbetering van de verpleeghuiszorg te bieden voor alle bewoners, nu en in de toekomst. Voor deze meerjarige opdracht geldt dat er voldoende tijd, aandacht en goede zorg is voor alle bewoners. Dit houdt het volgende in:

1. Doel: Meer tijd en aandacht voor de bewoner  
Realisatie: Meer zorgverleners voor de bewoners, waardoor hogere cliënttevredenheid
2. Doel: Voldoende gemotiveerde en deskundige zorgverleners  
Realisatie: Genoeg tijd, aandacht en goede zorg aan bewoners bieden
3. Doel: Leren, verbeteren en innoveren  
Realisatie: Professionalisatie door deel uit te maken van een leergemeenschap en innovatieve technologie gebruikt voor zorgverlening.

Het kwaliteitsplan vormt een geheel met de kaderbrief en het jaarplan van NNCZ. Tezamen dragen deze documenten het lerende principe uit van 'continu verbeteren'. Met de uitvoering van de Waardigheid en Trots, Samen van Waarde en inzet van technologische ontwikkelingen vindt verdere ontwikkeling naar de toekomst plaats ter verbetering van kwaliteit van zorg en doelmatige inzet. Per locatie heeft NNCZ verbeterparagrafen geformuleerd. In samenwerking met de regionale stakeholders is het proces doorlopen.

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	2
Inhoudsopgave.....	3
Voorwoord.....	5
1. Inleiding.....	1
1.1. Aanleiding .....	1
1.2. Kwaliteitsbudget verpleegzorg.....	1
1.3. Kwaliteitsplan .....	2
1.1. Leeswijzer .....	2
2. NNCZ .....	3
2.1. Organisatie.....	3
2.1.1. Identificatiegegevens.....	3
2.1.2. NNCZ als coöperatie .....	5
2.1.3. Kernactiviteiten.....	5
2.2. Doelstellingen organisatie 2019-2021 (verbeteringen).....	7
2.2.1. Speerpunten .....	8
2.2.3. Samen van Waarde (bijdrage op de beoogde verbeteringen).....	9
2.3. Profiel personeelsbestand .....	10
2.4. Inkoopcontract zorgproductie.....	11
3. Verbeteringen naar de toekomst.....	12
3.1. Koersbepaling NNCZ .....	12
3.2. Verbetering verpleeghuiszorg NNCZ.....	13
3.2. Leren en verbeteren.....	17
3.3. Deelname 'Waardigheid en Trots op Locatie' .....	18

4.	Verbeterparagraaf per locatie .....	18
4.1.	Jannes van der Sleedenhuis, locatie De Vecht.....	19
4.2.	Jannes van der Sleedenhuis, locatie De Kaap .....	20
4.3.	Jannes van der Sleedenhuis, locatie Wolfsbos.....	21
4.4.	Jannes van der Sleedenhuis, locatie Krakeel .....	22
4.5.	WZC Beatrix.....	23
4.6.	WZC De Zonnehof .....	24
4.7.	WZC De Nieuwe Wierde .....	25
4.8.	WZC Gockingaheem .....	26
5.	Financiën .....	27
	Bijlage .....	28

## Voorwoord

Het Zorginstituut Nederland (ZIN) heeft in januari 2017 het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gepubliceerd. Door het op te nemen in haar Register heeft het Kwaliteitskader een wettelijke basis gekregen voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg.

Het doel van het nieuwe Kwaliteitskader is drieledig:

Het beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg;

Het biedt opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken;

Het vormt het kader voor extern toezicht en voor inkoop en contractering van zorg.

Per zorgorganisatie wordt een Kwaliteitsplan opgesteld conform de inhoudelijke eisen van Waardigheid en trots op Locatie. Hierin wordt beschreven hoe NNCZ werkt aan de verbetering van zorg. Vervolgens wordt dit plan onderdeel van de continue cyclus van leren en verbeteren. Het Kwaliteitsplan en ook de jaarlijkse evaluatie - in de vorm van een kwaliteitsverslag met verbeterparagraaf - komt tot stand onder verantwoordelijkheid van de RvB en in afstemming met de OR, CR, RvT en ALV, met daarnaast de afstemming met andere organisaties waarmee we ons verbinden in een zogenaamd lerend netwerk (Tangenborgh, Zorggroep Drenthe, ZZWD, Westerkim).

Dit kwaliteitsplan maakt binnen NNCZ één op één onderdeel uit van het strategisch plan, de kaderbrief en de jaarplannen van de gehele organisatie.

## 1. Inleiding

### 1.1. Aanleiding

VWS heeft voor de komende jaren extra middelen voor de verpleeghuiszorg beschikbaar gesteld. Voor de implementatie van het kwaliteitskader is in totaal € 2,1 miljard beschikbaar. Daarnaast is ontwikkelbudget vanuit de transitiebudgetten (€ 50 miljoen per jaar) beschikbaar voor het oplossen van problemen bij de implementatie van de kwaliteitskaders verpleeghuiszorg.

#### Extra middelen voor de verpleeghuiszorg

- Een bedrag oplopend tot € 2,1 miljard t.b.v. de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (= kwaliteitsbudget):
  - Voor 2017 is € 100 miljoen beschikbaar gekomen en verwerkt in de tarieven voor ZZP en VPT (4 t/m 10).
  - Voor 2018 is hier bovenop € 335 miljoen beschikbaar gekomen en verwerkt in de tarieven voor ZZP en VPT (4 t/m 10).
  - Voor 2019 komt er € 600 miljoen beschikbaar in de vorm van een kwaliteitsbudget.
  - Voor 2020 komt naar verwachting daarbovenop € 600 miljoen beschikbaar.
  - Voor 2021 komt naar verwachting daarbovenop € 510 miljoen beschikbaar.
- € 50 miljoen per jaar (2018 tot en met 2021) vanuit de transitiebudgetten voor regionale knelpunten op het gebied van innovatie, ICT of arbeidsmarkt, beschikbaar in de vorm van een ontwikkelbudget.
- W&T middelen van €135 miljoen voor zinvolle dagbesteding en deskundigheidsbevordering. Deze middelen zijn ook in 2019 beschikbaar. Voor 2020 is 180 miljoen beschikbaar.

### 1.2. Kwaliteitsbudget verpleegzorg

Het kwaliteitsbudget is bedoeld voor de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In het door VWS opgestelde 'Programmaplan Thuis in het Verpleeghuis' staan de uitgangspunten beschreven waarvoor de middelen moeten worden aangewend. Gesteld is dat voor 2019 minimaal 85% van deze middelen bestemd is voor de inzet van extra zorgpersoneel. Maximaal 15% van deze middelen kan breder ingezet worden, gericht op verbetering van de kwaliteit in lijn met het kwaliteitskader verpleeghuiszorg: investeringen gericht op:

- het verhogen van de productiviteit van medewerkers;
- verhogen van deskundigheid van medewerkers;
- inzet van extra of nieuwe technologie;
- verbeteringen met directe impact op het welbevinden van cliënten.

Voor alle zorgaanbieders wordt circa 6% van de omzet van de productie van ZZP's en VPT's VV4 t/m VV10 gereserveerd voor het kwaliteitsbudget.

### 1.3. Kwaliteitsplan

Jaarlijks dient een kwaliteitsplan opgesteld te worden met daarin beschreven hoe de zorgorganisatie de verbeteringen, inclusief een verbeterparagraaf per locatie, willen realiseren. Dit plan wordt voorzien met een additionele meerjarenbegroting (conform vastgestelde format) waarin is aangegeven voor welke kosten een beroep op het kwaliteitsbudget wordt gedaan. Deze begroting is terug te vinden in bijlage 1. Ter berekening van de extra loonkosten voor het personeel, gerelateerd aan de klantpopulatie, is eveneens in het ingevulde verantwoordingsmodel opgenomen.

### 1.1. Leeswijzer

Dit document is opgedeeld in hoofdstukken. In hoofdstuk 1 is de aanleiding terug te lezen waarom dit Kwaliteitsplan is geschreven. NNCZ staat volledig en uitgebreid beschreven in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 de verbeteringen naar de toekomst op organisatieniveau invulling wordt geven met acties en resultaten. De verdieping vindt plaats, per locatie, in hoofdstuk 4. Afgesloten wordt met een complete financiële onderbouwing in hoofdstuk 5.

## 2. NNCZ

### 2.1. Organisatie

De Noord Nederlandse Coöperatie van Zorgorganisaties (NNCZ) is een coöperatie met verschillende leden. Al langere tijd is de organisatie een op waarden gestuurde organisatie. Waarden die voor alle leden als uitgangspunt dienen, maar vanuit een verschillende achtergrond vormgegeven worden. Binnen de gehele organisatie zijn zingeving en welbevinden belangrijke items. In mei 2015 is er voor de organisatie een nieuwe missie geformuleerd, passend bij de huidige maatschappelijke context. Van hieruit zijn ook de visie en de kernwaarden vastgesteld, allen nog steeds van kracht.

#### 2.1.1. Identificatiegegevens

Naam rechtspersoon	Noord Nederlandse Coöperatie van Zorgorganisaties U.A.
Adres	Stephensonstraat 1
Postcode	7903 AS
Plaats	Hoogeveen
Telefoonnummer	0528 200200
Nummer Kamer van Koophandel	04058025 (KvK-Groningen)
E-mailadres	<a href="mailto:info@NNCZ.nl">info@NNCZ.nl</a>
Internetpagina/website	<a href="http://www.NNCZ.nl">www.NNCZ.nl</a>
Sector	Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT)
Rechtsvorm	Coöperatie

De Noord Nederlandse Coöperatie van Zorgorganisaties U.A. is een coöperatie, ontstaan uit samenwerking tussen verschillende zorgorganisaties en stichtingen met een eigen historie en identiteit. Per 1 oktober 2017 bestaat de coöperatie inmiddels uit 8 werkgebieden:

Werkgebied	Hoogeveen
Locatie	Jannes van der Sleedenhuis, locatie De Kaap
Adres	Het Haagje 85
Postcode en plaats	7902 LD Hoogeveen
Telefoon	0528 266944
Website	<a href="http://www.NNCZ.nl">www.NNCZ.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@NNCZ.nl">info@NNCZ.nl</a>

Werkgebied	Hoogeveen
Locatie	Jannes van der Sleedenhuis, locatie Wolfsbos
Adres	Valkenlaan 5
Postcode en plaats	7905 AA Hoogeveen
Telefoon	0528 200285
Website	<a href="http://www.NNCZ.nl">www.NNCZ.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@NNCZ.nl">info@NNCZ.nl</a>





Werkgebied	Hoogeveen
Locatie	Jannes van der Sleedenhuis, locatie Kraakeel
Adres	Grote Beer 12
Postcode en plaats	7904 LW Hoogeveen
Telefoon	0528 200500
Website	<a href="http://www.NNCZ.nl">www.NNCZ.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@NNCZ.nl">info@NNCZ.nl</a>

Werkgebied	Hoogeveen
Locatie	Jannes van der Sleedenhuis, locatie De Weide
Adres	DE Vecht 3
Postcode en plaats	7908 HV Hoogeveen
Telefoon	0528 200270
Website	<a href="http://www.NNCZ.nl">www.NNCZ.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@NNCZ.nl">info@NNCZ.nl</a>

Werkgebied	Hollandscheveld
Locatie	WZC Beatrix
Adres	Riegshoogtendijk 59
Postcode en plaats	7913 TZ Hollandscheveld
Telefoon	0528 348248
Website	<a href="http://www.NNCZ.nl">www.NNCZ.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@NNCZ.nl">info@NNCZ.nl</a>

Werkgebied	Haren
Locatie	WZC De Zonnehof
Adres	Nesciolaan 115
Postcode en plaats	9752 HW Haren
Telefoon	050 5346644
Website	<a href="http://www.NNCZ.nl">www.NNCZ.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@NNCZ.nl">info@NNCZ.nl</a>

Werkgebied	Grijpskerk
Locatie	De Nieuwe Wierde
Adres	Burmanniastraat 1
Postcode en plaats	9843 EJ Grijpskerk
Telefoon	0594 212531
Website	<a href="http://www.NNCZ.nl">www.NNCZ.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@NNCZ.nl">info@NNCZ.nl</a>

Werkgebied	Noordbroek
Locatie	Gockingaheem
Adres	Nanno Mulderstraat 22
Postcode en plaats	9635 CL Noordbroek
Telefoon	0598 452655
Website	<a href="http://www.NNCZ.nl">www.NNCZ.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:info@NNCZ.nl">info@NNCZ.nl</a>

### 2.1.2. NNCZ als coöperatie

NNCZ is een coöperatieve vereniging, statutair gevestigd in Hoogeveen. In de statuten is de doelstelling als volgt geformuleerd:

*Het uitoefenen van zorg- en dienstverlening op het gebied van de gezondheids- en ouderenzorg binnen het bedieningsgebied van de leden (...) met inachtneming van de verschillende identiteitskenmerken van de leden. (...) De coöperatie tracht haar doel te bereiken door het aan bieden van zorg- en dienstverlening, zo nodig in combinatie met huisvesting, het samenwerken met andere instellingen op het gebied van de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, het verwerven van benodigde huisvesting, outillage en geldmiddelen en alle overige werkzaamheden die het doel bevorderen.*

Groei van de coöperatie is geen doel, maar toetreding tot de coöperatie van andere (zorg)partijen is mogelijk. De Algemene Ledenvergadering (ALV) geldt als hoogste orgaan binnen de coöperatie en treedt als zodanig op.

### 2.1.3. Kernactiviteiten

NNCZ levert in en vanuit de locaties in de wijken en dorpen zorg en dienstverlening aan met name ouderen en chronisch zieken. De primaire doelgroep bestaat uit cliënten met een zorg- of ondersteuningsvraag gerelateerd aan een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of lichamelijk beperking. De zorg en ondersteuning wordt geboden in verschillende leveringsvormen (ZIN, VPT, MPT), al dan niet in combinatie met verblijf en zowel binnen als buiten onze woonzorglocaties. Dit kan gaan om prestaties vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) als ook vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Prestaties	
Wet langdurige zorg (Wlz)	Verpleging Persoonlijke Verzorging Begeleiding Behandeling (tijdelijk) Verblijf
Zorgverzekeringswet (Zvw)	Verpleging Persoonlijke Verzorging Eerstelijnsverblijf
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	Persoonlijke Verzorging Dagverzorging Begeleiding (individueel / groep) Huishoudelijke ondersteuning Beschermd Wonen Kortdurend verblijf Respijtzorg

Kerngegevens per 31 oktober	Aantal/ bedrag 2018
<b>Cliënten</b>	
Aantal intramurale cliënten	365
Aantal cliënten ELV	22
Aantal cliënten VPT	20
Aantal extramurale cliënten	233
Aantal cliënten Wmo	419
Capaciteit	365
Aantal beschikbare plaatsen Wlz	365
<b>Productie</b>	<b>Prognose 2018</b>
Aantal intramurale dagen	126.000
Aantal dagen ELV	7.500
Aantal dagen VPT	6500
Aantal dagdelen dagactiviteit	13.500
Aantal uren extramurale zorg	51.500
Aantal uren Wmo ondersteuning	44.500
<b>Personeel</b>	
Aantal personeelsleden in dienst	852
Aantal FTE in dienst	421
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	<b>Prognose 2018</b>
Totale bedrijfsopbrengst	35.900.000
Wettelijk budget aanvaardbare kosten	33.900.000
Overige bedrijfsopbrengsten	2.000.000

### Missie

NNCZ wil het mogelijk maken dat mensen zelfstandig kunnen leven en participeren in hun vertrouwde omgeving. We vinden het daarbij belangrijk dat mensen zelf keuzes maken en gekozen leefwijzen blijven voortzetten, thuis of in een van onze woonvormen. Waarbij iedereen, ongeacht levensfase, mogelijkheden of beperkingen, een waardevol bestaan leidt.

We zijn er voor inwoners van wijken en dorpen die aangeven ondersteuning nodig te hebben. Daarvoor leveren we diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg, die onlosmakelijk met elkaar samenhangen. We verbinden ons met mantelzorgers, vrijwilligers, buurtbewoners, professionals en organisaties.

We geloven sterk in de kracht van mensen en wederkerigheid. Iedereen in de samenleving is van waarde.

### Visie

NNCZ wil een netwerkorganisatie zijn waarin de verschillende aspecten van zorg samen komen. Wij zijn daardoor in staat verschillende cliëntgroepen te begeleiden, maar zullen ook een maatschappelijke partner worden in het vormgeven van sociale cohesie. Als gesprekspartner in netwerkoeverleggen kunnen we een bijdragen leveren aan integreren van zorg in de samenleving en met de samenleving.

### Kernwaarden

Om deze missie en visie waar te kunnen maken wordt door iedere medewerker gewerkt vanuit onderstaande kernwaarden.

Waardevol	Bijdragen aan een betekenisvol leven voor een blijvende participatie in de maatschappij. Vanuit passie, met de juiste mix tussen liefdevol en professioneel, zorg verlenen.
Kracht	Behoud van zelfstandigheid en met behulp van schakels in het netwerk van de cliënt.
Verbinden	Verbonden blijven met de vertrouwde omgeving met behulp van de eigen sociale netwerk. Aansluiting maken met de voorzieningen of burgerinitiatieven in wijken en dorpen.
Samen	Cliënten in de regio. Samenspel met andere zorgverleners als mantelzorgers, vrijwilligers etc. op dorps- en wijkniveau samen te werken is er veel mogelijk. Samen van waarde, door ondernemerschap en creativiteit!
Dichtbij	Organiseren van wonen, welzijn, zorg en diensten in de wijk en het dorp, waarbij verbinding wordt gelegd met de gemeenschap.

### 2.2. Doelstellingen organisatie 2019-2021 (verbeteringen)

Het welbevinden van de cliënt staat centraal. In samenspraak met en op aangeven van de cliënt en/of diens netwerk begeleiden we de cliënt in het maken van keuzes, en stimuleren we vanuit onze professionele aanpak de zelfredzaamheid van de cliënt. Onze zorg- en dienstverlening heeft een goede kwaliteit en voldoet aan geldende professionele standaarden.

Om cliënten in hun kracht te zetten, hebben we de uitwisseling tussen zorg en maatschappij hard nodig, zowel bij zelfstandig wonende cliënten als cliënten die in een van onze woonzorgcentra wonen.

Kleinschalig wonen is kwalitatief een van de beste vormen van zorg voor mensen die niet (zonder toezicht, structuur en 24-uurszorg) zelfstandig kunnen wonen. Het voortzetten van de eigen levensstijl, de behoefte aan een huiselijke (woon-)omgeving en leven volgens het ritme van het dagelijkse leven wordt als belangrijk gezien. Daar waar gewenst realiseren we deze vorm van wonen met zorg.

Onze medewerkers zijn weliswaar zorgverlener, maar stellen zich naar de cliënt primair op als zichtbare schakel. In deze rol positioneren wij ons als intermediair tussen de cliënten en de omgeving in de breedste zin van het woord, waarbij medewerkers tot taak hebben de zelfredzaamheid van cliënten binnen deze omgeving te bevorderen. Doordat we kleinschalig en herkenbaar werkzaam zijn in wijken en dorpen, kunnen onze medewerkers een verbindende rol spelen tussen cliënten en samenleving en omgekeerd. NNCZ beschikt over vastgoed wat ingezet zal worden als maatschappelijk knooppunt door het beschikbaar stellen van de ruimte, dan wel het aanbieden van activiteiten gericht op een bredere doelgroep dan alleen de eigen cliënten.

### 2.2.1. *Speerpunten*

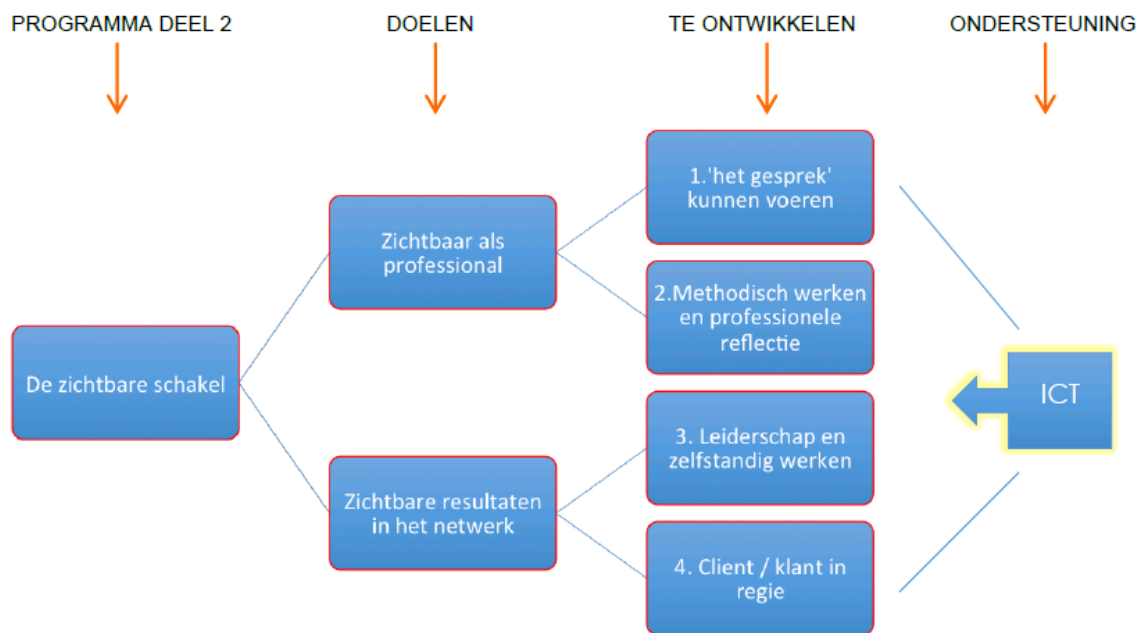
In de komende drie jaren staan bij NNCZ de volgende speerpunten centraal:

- cliënt ontvangt professionele, persoonsgerichte en waardevolle zorg;
- zorg in wijken en dorpen wordt vormgegeven in een samenspel met burger(s)(initiatieven) die op basis van gedeeld eigenaarschap komen tot nieuwe vormen en integrale arrangementen;
- NNCZ levert naast wonen met zorg bij de meer complexe en intensievere zorgvragen ook zorg en diensten aan zelfstandig wonende mensen in de omgeving en geeft daarmee in al haar werkgebieden vorm aan een integrale wijk-/buurt functie;
- NNCZ biedt professionele thuiszorgdiensten aan in de wijken en dorpen waar we gevestigd zijn;
- NNCZ heeft voor nu en in de toekomst zowel kwalitatief als kwantitatief voldoende medewerkers;
- NNCZ onderneemt de juiste acties om oplossing te vinden voor het arbeidsmarkt vraagstuk en de gevolgen hiervan voor de continuïteit van onze zorg- en dienstverlening;
- de professionals worden ondersteund bij groei naar hogere kwaliteit van dienstverlening en van zelfstandigheid en hebben intrinsieke motivatie om continu te verbeteren;
- NNCZ ontwikkelt visie op toepassing van technologie en onderzoekt toepassingsmogelijkheden;

- de intramurale capaciteit en zorg- en prestatieafspraken passen bij de toenemende zwaarte en complexiteit van de zorgvraag;
- NNCZ blijft financieel gezond.

### 2.2.3. Samen van Waarde (bijdrage op de beoogde verbeteringen)

In 2016 is binnen NNCZ gestart met een tweejarig professionaliseringsprogramma voor medewerkers ten doel om waarde te kunnen blijven toevoegen aan de ervaren kwaliteit van leven van de cliënt. Het eerste deel bestond uit een twee jarig programma met de volgende onderdelen 'professionele deskundigheid' en 'cliëntgerichte zorg'. In 2018 is het tweede deel van het programma gestart voor de duur van 2 jaar, waarvan de onderdelen schematisch zijn weergegeven in figuur 1 op pagina 14. Dit snijdt de werkzaamheden van iedereen, werkzaam binnen NNCZ: door sturing vanuit een zelfde gedeelde visie leert de professional vanuit zijn eigen rol een waardenpatroon te ontwikkelen die aansluit bij de missie en visie van de organisatie als netwerkpartner in de zorg ('de zichtbare schakel').



Figuur 1 Programma Samen van Waarde, deel 2

ICT-systemen helpen om de kwaliteitsverbetering van Samen van Waarde te borgen. Nieuwe systemen zoals bijvoorbeeld een nieuw ECD en kwaliteitsmanagementsysteem zijn ondersteunend en stimulerend om kwaliteitsverbetering tot stand te brengen.

Coaching wordt flexibel ingezet. Dat wil zeggen dat competenties beter en breder ingezet worden op die plekken waar deze competenties nodig zijn. Coaching kan gebeuren door 'externe' coaches, maar ook door leidinggevenden of medewerkers met coachende kwaliteiten of expertise op bepaalde onderwerpen (bijvoorbeeld: implementatiecoaches bij de Palliatieve zorg).

### 2.3. Profiel personeelsbestand

Binnen de woonzorglocaties verblijven de cliënten in wooneenheden. Per wooneenheid binnen de locaties wordt gewerkt met een team wat bestaat uit een senior verpleegkundige, verzorgenden en helpenden. De senior verpleegkundige heeft naast een uitvoerende rol ook een coachende rol in het team, gericht op professionaliteit en zelfstandigheid. Er is 24 uur per dag verpleegkundige beschikbaar voor alle werkgebieden (intramuraal/ extramuraal) en binnen iedere locatie is sprake van een continue BHV bezetting. Aanvullend op medewerkers zorg en facilitair is er per werkgebied een vrijwilligerscoördinator en een activiteitenbegeleider (soms in een functie gecombineerd).

In de extramurale zorg wordt in ieder werkgebied gewerkt met een wijkverpleegkundige (HBO-niveau), verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden. Daarnaast werken er medewerkers Hulp bij het Huishouden in ieder werkgebied. Binnen het werkgebied zijn medewerkers flexibel inzetbaar en wordt gebruik gemaakt van elkaars expertise. De NNCZ heeft een eigen behandeldienst die bestaat uit een specialist ouderengeneeskunde (SO), psycholoog, fysiotherapeut, diëtist, logopedist en een ergotherapeut in de gemeente Hoogeveen. Specifiek voor het werkgebied Haren e.o. wordt de behandeldienst uitgevoerd in samenwerking met een collega-zorgaanbieder. In de werkgebieden Grijskerk e.o. en Noordbroek e.o. is de behandeldienst ingevuld in samenwerking met de eerstelijnszorg, gecombineerd met de eigen SO'er en de psycholoog van NNCZ.

Daarnaast is voor alle locaties een geestelijk verzorger beschikbaar.

Onderstaand tabel geeft een overzicht van het aantal medewerkers per functieniveau NNCZ breed:

Functieniveau	Aantal	Fte
Facilitair (niveau 1)	22	6,54
Helpende (niveau 2)	181	55,47
Verzorgende (niveau 3)	312	178,43
Verpleegkundige MBO (niveau 4)	76	50,36
Verpleegkundige HBO (niveau 5 + 6)	9	6,78
Leerlingen	19	14,67
<b>TOTAAL directe functies</b>	<b>619</b>	<b>297,58</b>
<b>TOTAAL indirecte functies</b>	<b>233</b>	<b>123,42</b>
<b>TOTAAL NNCZ</b>	<b>852</b>	<b>421</b>

Binnen de NNCZ werken in totaal 421 fte medewerkers. Van de totale opbrengsten uit zorgprestaties en maatschappelijke ondersteuning wordt in totaal 68,41% besteed aan personele kosten. De NNCZ heeft een overhead van <7%. De NNCZ bestaat uit 8 werkgebieden (bestaande uit locaties voor intramurale zorg en extramurale zorg in de wijken en dorpen vanuit deze locaties) die integraal aangestuurd worden door gebiedsleidinggevenden.

#### 2.4. Inkoopcontract zorgproductie

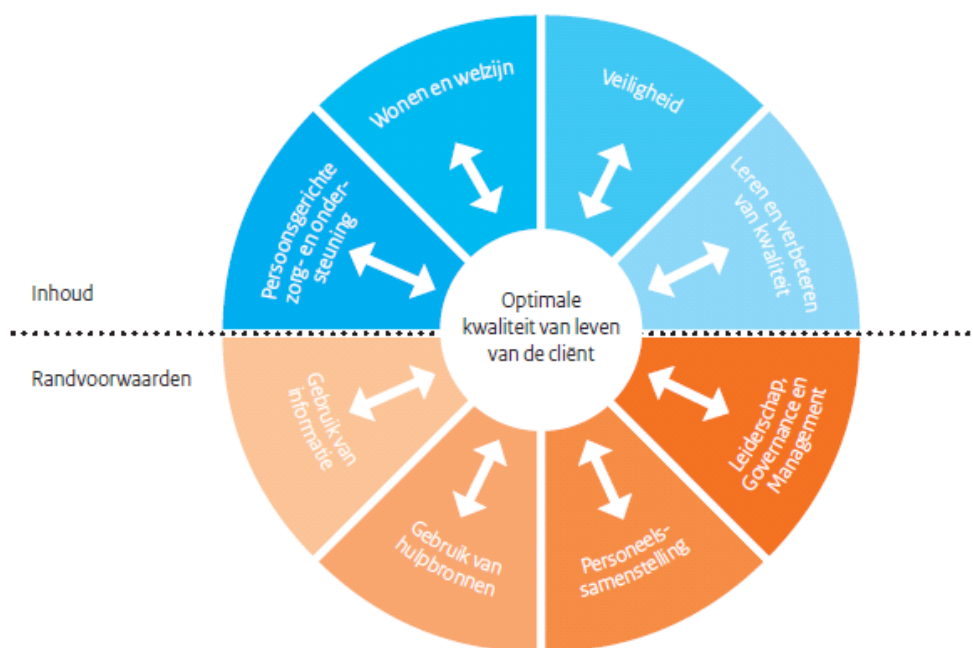
Dit kwaliteitsplan is onlosmakelijk verbonden met de lopende overeenkomst tussen het zorgkantoor en NNCZ, ten behoeve van de zorginkoop langdurige zorg (Wlz), waarmee aanspraak wordt gedaan op de gereserveerde 6% van het totaalbudget.



### 3. Verbeteringen naar de toekomst

Begin 2017 is het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gepubliceerd (Zorginstituut Nederland). Het kader is als Kwaliteitstandaard opgenomen in het Wettelijk 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.

Het nieuwe Kwaliteitskader is vorm gegeven aan de hand van 8 thema's: vier thema's gericht op kwaliteit en veiligheid, vier thema's gericht op randvoorwaarden hiervoor;



Figuur 2 Thema's van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

#### 3.1. Koersbepaling NNCZ

NNCZ is gericht aan de slag gegaan met de uiteenzetting van de koers voor de komende jaren. In 2016 heeft de prioriteit gelegen in het op orde brengen van de basisveiligheid van zorg, waarna in 2017 een duidelijke verschuiving is te constateren naar opname van cliënten met een complexere zorgvraag. Over deze jaren is ook het tweejarige interne verbetertraject gestart 'Samen van Waarde, deel 1'.

De uitwerking van het Kwaliteitskader heeft in 2018, naast de kwalitatieve verbeteringen, voornamelijk geleid tot meer inzet van zorgpersoneel op de kleinschalige woongroepen in de avond. Uitbreiding van zorgpersoneel geschiedt wederom in 2019, waarmee in 2020 volledig voldaan wordt aan de normering van het Kwaliteitskader.

Met de opvolging van het interne verbetertraject 'Samen van Waarde, deel 2' worden de medewerkers in 2018 en 2019 duidelijk als zichtbare schakel gepositioneerd en gefaciliteerd, waarmee methodisch en professioneel wordt gewerkt.

In 2019 wordt intensief ingezet op technologische ontwikkelingen ten behoeve van het primaire proces (in samenwerking met collega-zorgaanbieders) en ten behoeve van efficiëntieverbetering van de interne processen. Deze werkzaamheden worden buiten de financiële middelen van het Kwaliteitsplan gehouden. Eveneens wordt in 2019 breed ingezet op de arbeidsmarktbenadering, met als doel promotie van zorg en bredere werving van personeel (herintreders, zij-instroom).

Vanaf 2020 wordt ingezet op inzet van meer gespecialiseerde medewerkers in de zorgteams en zullen middelen ook voor technologie gebruikt worden.

### 3.2. Verbetering verpleeghuiszorg NNCZ

In het door VWS nadere opgestelde 'Programmaplan Thuis in het Verpleeghuis' staan de uitgangspunten beschreven waarvoor de middelen moeten worden aangewend. Tot doel om verdere verbetering van de verpleeghuiszorg te bieden voor alle bewoners, nu en in de toekomst. Voor deze meerjarige opdracht geldt dat er voldoende tijd, aandacht en goede zorg is voor alle bewoners. Dit houdt het volgende in:

1. meer tijd en aandacht voor de bewoner, met meer zorgverleners en zicht op kwaliteit per locatie;
2. verlaging van de administratieve lasten wordt door regionale arbeidsmarktaanpak gezorgd voor voldoende zorgverleners die gemotiveerd en deskundig zijn;
3. leren, verbeteren en innoveren door het investeren in meer kennis voor professionalisering van zorgverleners en door ruim baan te bieden voor innovatie.

Ad.1.

**Doel:** Meer tijd en aandacht voor de bewoner

**Realisatie:** Meer zorgverleners voor de bewoners, waardoor hogere cliënttevredenheid

Actie	Wenselijk resultaat NNCZ
<p><u>Persoonsgerichte zorg</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ken de cliënt</li>   <li>• Keuzevrijheid</li>   <li>• Zorgleefplan</li> </ul> <p><u>Wonen en Welzijn</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zingeving</li> <li>• Zinvolle dag-invulling</li> </ul> <p><u>Behandeling</u></p> <p><u>Veiligheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Twee medewerkers aanwezig per woongroep (dag en avond)</li> <li>• Min. twee zorgverleners aanwezig bij intensieve zorgmomenten</li> </ul> <p><u>Leren en verbeteren</u></p> <p><u>Personeelssamenstelling</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg alleen in kleine woongroepen</li> <li>• Gespreksvoering gericht op (wensen en behoeften van) de cliënt kennen</li> <li>• Client maakt eigen leef- en zorgmomentkeuzes op basis van eigen leefstijl (regie)</li> <li>• Ieder cliënt heeft een eigen zorgleefplan (doelen)</li> <li>• &lt; 24 uur een concept-zorgleefplan en &lt; 6 weken een definitief zorgleefplan</li>   <li>• Pilot: zingeving bij palliatieve fase</li> <li>• Aandacht voor Zingeving en welbevinden</li> <li>• Iedere cliënt beschikt over een eigen activiteitenplan</li>   <li>• Realisatie BOPZ-status in 2019</li> <li>• SO 24/7 bereikbaar en oproepbaar</li> <li>• Pilot: werken met VS (Grijpskerk)</li>   <li>• Huiskamer is permanent bezet: 2019: uitbreiding 4 uur per dag met assistent(en) Wonen en assistent(en) Wonen &amp; Zorg 2020: twee medewerkers van 7<sup>30</sup> – 22<sup>30</sup> uur op de huiskamer woongroep</li> <li>• Realisatie van verbetercultuur en zelfreflectie met effect op de cliënten</li>   <li>• Methodisch werken en resultaatgericht werken</li> <li>• Blijvend toepassen van PDCA-cyclus</li>   <li>• Implementeren 'Samen van Waarde'</li> <li>• Uitvoeren kaderbrief 'continu verbeteren'</li> <li>• Extra toegekend budget 100% toekennen aan extra personeel, in 2019</li> <li>• Ieder team beschikt over een (sr.) VPK</li> <li>• Personeel is flexibel inzetbaar, mede vanwege eigen flexibele schil</li> </ul>



### **Nodig**

- Cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren en uitkomsten analyseren.
- Uitvoeren 2x per jaar interne audit, inclusief richtlijnen van het Kwaliteitskader (= Kwaliteitsplan).
- Familieparticipatie en multidisciplinair schakelen.

### **Monitoring**

- Cliënttevredenheid 2019 is op organisatieniveau gemiddeld 8,0.
- NPS heeft een score van 80%, gemeten aan de hand van Zorgkaartnederland.nl
- Wordt voldaan aan de criteria van de Kwaliteitskader d.m.v. 2x per jaar rapportage.
- Ondersteuning van scholing- en coachingsmatrix.

Ad.2.

**Doel:** Voldoende gemotiveerde en deskundige zorgverleners

**Realisatie:** Genoeg tijd, aandacht en goede zorg aan bewoners bieden

Actie	Wenselijk resultaat NNCZ
<p><u>Regionale arbeidsmarktaanpak</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer zij-instromers, her-intreders en meer leerlingen en studenten</li> <li>• Imagoversterking</li> </ul> <p>Beter leren in de zorg</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer stageplekken aanbieden</li> <li>• Voor alle medewerkers geldt: permanent leren is de norm</li> </ul> <p>Anders werken in de zorg</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgprocessen optimaliseren</li> <li>• Gezondheidsmanagement van medewerkers</li> <li>• Toepassen technologie</li> </ul> <p><u>Administratieve lasten omlaag</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verminderen van interne regels</li> <li>• Processen automatiseren</li> <li>• Vergroten zelfstandigheid medewerkers</li> </ul> <p><u>Voorspelbaarheid over bekostiging</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaste tarieven hanteren</li> <li>• Met de huidige middelen meer zorgverleners beschikbaar stellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanpassing functieprofielen aan de opleidingsprogramma's onderwijs</li> <li>• Strat. Personeelsplanning op aantallen</li> <li>• Verzorgen van gastlessen scholen</li> <li>• Inloopmomenten/meeloopdagen organiseren</li> <li>• HBO onderwijs naar Hoogeveen</li> <li>• Praktijkleren en wijkleren i.s.m. onderwijsinstellingen</li> <li>• Twee leerafdelingen vormen door teams van BBL- en BOL'ers (leren door doen)</li> <li>• Modulaire bijscholingen bieden</li> <li>• Start academische verpleeghuiszorg</li> <li>• Inzicht op in-, door- en uitstroom</li> <li>• Werken aan verhouding vast-flexibel</li> <li>• Visie op caseload</li> <li>• Aantrekkelijke contracten bieden</li> <li>• Implementatie van ONS</li> <li>• Automatiseren van processen binnen de afdelingen HR, Financiën, Planning &amp; roostering</li> <li>• Hanteren van NZa tarieven per prestatie</li> <li>• Maximaal 7% overheadkosten</li> </ul>
<b>Nodig</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren en uitkomsten analyseren.</li> <li>• Arbeidsmarktaanpak i.s.m. gemeenten, UWV, zorgaanbieders, onderwijs en zorgplein Noord.</li> <li>• Samenwerking zorgaanbieders over de toepassing en ontwikkeling van technologie.</li> </ul>	
<b>Monitoring</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkerstevredenheidsonderzoek scoort op organisatieniveau 'Voldoende ondersteuning in ontwikkeling' 7,0 (2016: 6,4)</li> <li>• Toename aantal zorgverleners t.o.v. het aantal bewoners.</li> <li>• Jaargesprekken met medewerkers op onderwerpen als: binden &amp; boeien.</li> </ul>	

### Ad.3.

<b>Doel:</b> Leren, verbeteren en innoveren	
<b>Realisatie:</b> Professionalisatie door deel uit te maken van een leergemeenschap en innovatieve technologie gebruikt voor zorgverlening.	
<b>Actie</b>	<b>Wenselijk resultaat NNCZ</b>
<u>Ontwikkeling zorg op de individuele locatie</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonsgerichte zorg</li> <li>• Wet Zorg en Dwang</li> <li>• Aanpak antibioticaresistentie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naleven 'Samen van Waarde'</li> <li>• Implementatie BOPZ in 2019 gereed</li> <li>• Innovatie- en ontwikkelmogelijkheid in teamvergaderingen geborgd</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Structureel overleg tussen RvB en BOPZ-arts</li> <li>• Naleven 'Samen van Waarde'</li> <li>• Kenniskring sr.VPK's en wijkVPK's vaste gesprekspartner management / bestuur</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzet van technologie op het primair proces i.s.m. vier ander zorgaanbieders</li> <li>• Automatiseren van workflow processen op de afdelingen HR, Financiën, en ICT</li> <li>• Blijvende gerichte samenwerking met informele zorg door inzet van doprscoöeraties</li> </ul>
<u>Professionalisering</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invloed van professionals op het beleid van de organisatie</li> <li>• Professioneel leiderschap</li> <li>• Veiligheid van zorg</li> </ul>	
<u>Ruim baan voor innovatie</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren kwaliteit van zorg</li> <li>• Efficiëntere organisatie van werkprocessen</li> <li>• Vergroten gevoel van veiligheid</li> <li>• Vergroten betrokkenheid informele zorg</li> </ul>	
<b>Nodig</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structurele invloed tijdens overlegvormen met bestuurder door BOPZ-arts</li> </ul>	
<b>Monitoring</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgangsrapportage 2x per jaar</li> <li>• Actie-/besluitenlijst van de overleggen tussen bestuurder en arts/verpleegkundige.</li> </ul>	

### 3.2. Leren en verbeteren

Het kwaliteitsplan vormt een geheel met de kaderbrief en het jaarplan van NNCZ. Tezamen dragen deze documenten het lerende principe uit van 'continu verbeteren'. Met de uitvoering van NNCZ plannen 'Waardigheid en Trots', 'Samen van Waarde' en inzet van technologische ontwikkelingen vindt verdere ontwikkeling naar de toekomst plaats ter verbetering van kwaliteit van zorg en doelmatige inzet.

Het lerende van NNCZ vindt ook plaats in de communicatiestructuur (evalueren en reflecteren). Dit wordt breed uitgedragen in de vertegenwoordiging van de diverse stakeholders: cliëntenraad, ondernemingsraad, Raad van Toezicht (RvT) , Algemene

Ledenvergadering/dorpscoöperatie (ALV), ketenpartners en samenwerkingsverbanden met collega-zorgaanbieders (w.o. het lerend netwerk). Bovengenoemde stakeholders zijn intensief betrokken geweest bij de totstandkoming van dit kwaliteitsplan. Met de inhoudelijke zorgmedewerkers, behandelaren en teamcoaches is nauw samengewerkt om de verbeterparagraaf per locatie te concretiseren.

### 3.3. Deelname 'Waardigheid en Trots op Locatie'

Met als doel liefdevolle zorg, meer tijd en aandacht voor de ouderen binnen de verpleeghuiszorg merkbaar, meetbaar en voelbaar implementeren, toont NNCZ interesse in het programma van Waardigheid en Trots op Locatie. Hiermee kan NNCZ haar kwaliteit van zorg continu blijven benchmarken (toetsen en verbeteren), waarmee de zorggelden goed worden besteed aan de individuele bewoner.

Door continu te willen verbeteren is monitoring van belang. De analyses die hieruit voortvloeien leiden tot een gerichte plan van aanpak om resultaatgericht te werken aan de realisatie van dit kwaliteitsplan 2019 en verdere jaren.

NNCZ is een lerende organisatie en vindt het daarom belangrijk deel te nemen aan lerende netwerken en werkt daardoor al nauw samen met vertegenwoordigers van andere verpleeghuizen aan soortgelijke vraagstukken.

Het interesseformulier via de website (<https://www.waardigheidentrots.nl/op-locatie/>) is reeds ingevuld, om de uitslagen van de gebruikersgroep te kunnen blijven volgen.

## 4. Verbeterparagraaf per locatie

Per locatie heeft NNCZ onderstaande verbeterparagrafen geformuleerd ingevuld met uitwerkingen die specifiek gelden voor het betreffende werkgebied. In samenwerking met cliëntenraad, medici, paramedici, verpleegkundigen en verzorgenden is het proces doorlopen, waarbij rekening is gehouden met het tempo en ontwikkel-/verbeterkracht per locatie (lees NNCZ: vestiging).

Per locatie wordt daarnaast concrete invulling gegeven aan de NNCZ organisatiebrede acties en resultaten, zoals verwoord in Hoofdstuk 3 van dit onderliggend schrijven.

#### 4.1. Jannes van der Sleedenhuis, locatie De Vecht

Werkgebied	Hoogeveen – de Weide
<p>Doel Binnen werkgebied De Weide ervaart de cliënt voldoende eigen regie, voldoende aandacht voor eigen wooncomfort en voor geestelijk en lichamelijk welbevinden.</p>	
<p><u>Nodig:</u> Professionaliseren van de medewerkers betreffende goede gespreksvoering Betrekken van de mantelzorg bij het primaire zorgproces Continue behoefteninventarisatie voor welzijn(sactiviteiten) bij de cliënten</p>	
<p><u>Monitoring:</u> Volledig ingevulde cliëntendossier met doelen en registratie op welzijn en welbevinden ZorgkaartNederland.nl reviews is vast agendapunt van teamoverleggen</p>	
<p>Doel Verbetering van kwaliteit van zorg door stevige positionering van de aandachtsvelders van de verschillende aandachtsgebieden.</p>	
<p><u>Nodig:</u> Nauwe samenwerking met sr. Verpleegkundigen ten behoeve van coachen medewerkers Procedures, richtlijnen, protocollen en beleidsafspraken zijn inzichtelijk en toegankelijk</p>	
<p><u>Monitoring:</u> Nieuwe KMS is werkend en up-to-date Interne/externe audits worden met een voldoende gescoord</p>	
<p>Doel Intensiveren en vergroten van netwerken in het werkgebied om samenwerkingsafspraken te maken voor een uitgebreide aanbod van welzijnsactiviteiten.</p>	
<p><u>Nodig:</u> Inzicht van sociale kaart 'marketingplan', uitgevoerd door gebiedsleidinggevende, coördinator vrijwilligers en activiteitenbegeleider</p>	
<p><u>Monitoring:</u> Toename van deelname van externe activiteiten door de cliënten Goede cliëntwaardering (reviews) ZorgkaartNederland.nl, minimaal 80%</p>	
<p>Doel Toename van kennis en vaardigheden van medewerkers op 'onbegrepen gedrag – moeilijk verstaanbaar gedrag', waardoor effectievere interventies worden uitgevoerd en leidt tot minder inzet van beperkende maatregelen.</p>	
<p><u>Nodig:</u> Pilot gedragspreekuur Innovatie op behandelmogelijkheden door SO'er, psycholoog en sr. Verpleegkundigen Aanpassing woonomgeving en inzet technologie</p>	
<p><u>Monitoring:</u> Maandelijkse bewonerscasuïstiek tijdens teamoverleggen + intervisie Volledig ingevuld cliëntendossier, aangevuld met benaderingsplannen</p>	



#### 4.2. Jannes van der Sleedenhuis, locatie De Kaap

##### Werkgebied

##### Hoogeveen - Centrum

**Doel:**

Medewerkers werken professioneel en handelen volgens de visie en missie van NNCZ ten behoeve van de eigen regie van de cliënt.

Nodig:

Reflecteren en bewustwording van eigen gedrag en het effect daarvan op de cliënt.  
Teams coachen in het nemen van de eigen professionele verantwoordelijkheid

Monitoring:

Ieder teamoverleg worden doelen gesteld en geëvalueerd  
Cliënttevredenheidsscore van 80% op locatieniveau bij ZorgkaartNederland .nl

**Doel:**

Personele bezetting is op orde.

Nodig:

Aanleggen van een eigen flexibel schil  
Flexibele urenroostering van arbeidscontracturen  
Uitvoeren van een doelmatige gezondheidsbeleid door gebiedsleidinggevende

Monitoring:

Formatieplan is gereed, inclusief eigen flexibele schil  
Basisrooster is op orde en de cliëntenplanning is flexibel aanpasbaar op de vraag van de cliënt

**Doel:**

Aansluiten bij de burgerinitiatieven van het werkgebied ten behoeve van het verhogen van het welzijn en de leefomgeving van cliënt.

Nodig:

Coördinator vrijwilliger op de hoogte van de sociale kaart van welzijnsorganisatie en daarmee de verbinding legt tot samenwerking.

Monitoring:

Activiteitenplan per cliënt

#### 4.3. Jannes van der Sleedenhuis, locatie Wolfsbos

<b>Werkgebied</b>	<b>Hoogeveen - Wolfsbos</b>
Locatie	Jannes van der Sleedenhuis, locatie Wolfsbos
Doel	
Het bieden van welzijnsactiviteiten, passend bij de individuele vraag van de cliënt.	
<u>Nodig:</u>	
Verschillende welzijnsactiviteiten en 2x per week bewegingsactiviteiten per wooneenheid	
Service en welzijn in de facilitaire dienstverlening	
<u>Monitoring:</u>	
Dagbestedingsprogramma cliënt is ingevuld in cliëntagenda binnen ONS   Caren zorgt	
Enquête 2x per jaar over de ervaring van de facilitaire dienstverlening. Norm: gem. 8	
Doel	
Opstarten van wijkleren binnen dit werkgebied, n.a.v. de evaluatiepunten uit fase 1, met als doel een slagingspercentage van 95%.	
<u>Nodig:</u>	
Deelname van opleidingskandidaten	
Begeleiding van de opleidingskandidaten	
<u>Monitoring:</u>	
Opleidingsmatrix, deelname scholing, aanwezigheid%, begeleidingsgesprekken	
Doel	
Realiseren van een effectieve triage functie voor inzet van behandelaars door MOB team, in de werkgebieden Hoogeveen en Hollandscheveld.	
<u>Nodig:</u>	
Triagetraining i.s.m. Novicare	
<u>Monitoring:</u>	
Toetsing van noodzakelijke interventies door SO'er door Novicare, 2x per jaar	

#### 4.4. Jannes van der Sleedenhuis, locatie Krakeel

Werkgebied	Hoogeveen - Krakeel
<p>Doel: Aanbieden van individuele welzijnsactiviteiten per cliënt. <u>Nodig &amp; Monitoring:</u> Ieder cliënt heeft een eigen welzijns- ondersteuningsplan</p> <p>Doel: Integreren van en samenwerken met mantelzorgers in het zorgproces. <u>Nodig:</u> Kennis van sociale kaart omtrent mantelzorg Organiseren van mantelzorgcafé <u>Monitoring:</u> Inzet van en registratie volgens SOFA model (4 rollen van mantelzorgers: samenwerken, ondersteunen, faciliteren, afstemmen)</p> <p>Doel: Medewerkers zijn ambassadeurs, dragen verantwoordelijkheid en tonen eigenaarschap van het gehele dienstenpakket. <u>Nodig:</u> Feedback - en aanspreekcultuur normaliseren op professionele houding, gastvrijheid, pro-activiteit en samenwerking <u>Monitoring:</u> Ontwikkelgesprekken met de medewerkers door gebiedsleidinggevende Terugkoppeling van coaches op de locatie</p> <p>Doel: Medewerkers ervaren balans tussen werk en privé. <u>Nodig:</u> Inspraak bij de invulling van basis - en realisatie roosters Open gesprekken over o.a. verzuim en (re-)integratie <u>Monitoring:</u> Daling van verzuimpercentage</p>	

#### 4.5. WZC Beatrix

Werkgebied	Hollandscheveld
<p>Doel: Bieden van persoonsgerichte zorg op een manier dat de medewerkers de cliënt kent om deze cliënt de eigen regie te kunnen laten behouden.</p> <p><u>Nodig:</u> Investeren in de specifieke (historische) leefomgeving van de cliënt Kleinschalig werken: gebouw aanpassen met aanleg van huiskamers Specifiek team voor ELV creëren Medewerkers scholen, ontwikkelen en coachen op professioneel handen en bejegenen</p> <p><u>Monitoring:</u> Cliëntwaardering op ZorgkaartNederland.nl van 80% of hoger</p> <p>Doel: Structurele samenwerking met informele zorg in de kleinschalige woonomgevingen (KSW).</p> <p><u>Nodig:</u> Aanstellen van kwartiermakers per KSW-afdeling Medewerkers die de visie en missie pro-actief uitdragen (scholing/klinische lessen) a.d.h.v extra scholingen</p> <p><u>Monitoring:</u> PDCA: methodisch werken in de te voeren ontwikkelgesprekken met medewerkers</p> <p>Doel: Domein overstijgend Samenwerken n.a.v. Zorg in de Wijk – cliënten kunnen langer thuis blijven wonen en het verhogen van de eigen leefomgeving (welzijn).</p> <p><u>Nodig:</u> Samenwerking met collega –zorgaanbieders en dorpscoöperatie/-regisseur Afstemming van zorg en ondersteuning formele en informele zorg</p> <p><u>Monitoring:</u> Minder instroom van WLZ</p> <p>Doel: Hollandscheveld dementievriendelijk om de cliënt langer thuis te laten wonen.</p> <p><u>Nodig:</u> Wijkverpleegkundige volgt opleiding Casemanagement Dementie Samenwerking gemeente, huisartsen, collega-zorgaanbieders en dorpscoöperatie</p> <p><u>Monitoring:</u> Marktonderzoek/-inventarisatie aard, hoeveelheid, behoefte zorg van cliënten</p>	

#### 4.6. WZC De Zonnehof

Werkgebied	Haren
<p>Doel Cliënten ervaren eigen regie in de eigen woon-/leefomgeving.</p> <p><u>Nodig:</u> Aansluiten bij de behoefte van de cliënten Medewerker kent de achtergrond per cliënt</p> <p><u>Monitoring:</u> Cliëntwaardering van een cijfer 8 op ZorgkaartNederland.nl</p>	
<p>Doel Mantelzorgers en informele netwerk van cliënten wordt actief ingeschakeld voor het welbevinden van de cliënt.</p> <p><u>Nodig:</u> Inzicht in de ondersteuningsvraagstukken per cliënt voor een zinvolle dag</p> <p><u>Monitoring:</u> Per cliënt staan afspraken vastgelegd in het zorgdossier over de wijze van inzet informele zorg bij de ondersteuningsvraagstukken voor een zinvolle dag</p>	
<p>Doel Medewerkers stellen zich op als de professionele 'zichtbare schakel' voor de cliënt, vanuit de organisatie.</p> <p><u>Nodig:</u> Methodisch werken Professionele reflectie Ambassadeurschap: visie &amp; missie NNCZ Continu verbeteren en scholingen</p> <p><u>Monitoring:</u> Vast agendapunt op de teamoverleggen: vorderingen Samen van Waarde + (zelf)reflectie Bespreken van de vorderingen van de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers tijdens de jaargesprekken Hanteren van scholingsmatrix</p>	

#### 4.7. WZC De Nieuwe Wierde

Werkgebied	Grijpskerk
<p>Doel: Creëren van een multifunctioneel Centrum voor de bewoners van het werkgebied Grijpskerk en omgeving. Door samenwerking van diensten aan te bieden vanuit de locatie WZC De Nieuwe Wierde, waarbij met inzet van informele en professionele zorg cliëntvraag verbindt.</p> <p><u>Nodig:</u> Aanpassing van het gebouw en realisatie van nadere samenwerkingsafspraken met de dorpscoöperatie</p> <p><u>Monitoring:</u> Structureel overleg, 1x per kwartaal, overleg met de stakeholders over de samenwerking en over de vragen vanuit de dorpscoöperatie</p>	
<p>Doel: Vergroten van eigenaarschap (van de professionele verantwoordelijkheden en bevoegdheden) bij medewerkers om beter de aansluiting te vinden bij de cliënten waardoor deze cliënten de regie blijven houden over eigen gezondheid en welzijn.</p> <p><u>Nodig:</u> Aandachtsvelders duidelijk positioneren om pro-actief de specifieke ontwikkelingen te vertalen naar de organisatie en als vraagbaak te fungeren voor de collega's Deze aandachtsvelders faciliteren in het volgen van de benodigde cursussen, symposia/congressen en scholingen Per maand 20 cliënten stimuleren om een review achter te laten op <a href="http://Zorgkaartnederland.nl">Zorgkaartnederland.nl</a></p> <p><u>Monitoren:</u> Iedere cliënt heeft een welzijnsagenda toegevoegd aan zijn/haar zorgplan. Voeren van ontwikkelgesprekken met de aandachtsvelders Minimale score van de cijfer 8 (schaal 1 tot 10) op <a href="http://ZorgkaartNederland.nl">ZorgkaartNederland.nl</a>, op de specifieke vragen over 'eigen regie'</p>	
<p>Doel: Grijpskerk dementievriendelijk maken in de gemeente Westerkwartier.</p> <p><u>Nodig:</u> Samenwerkingsafspraken met de dorpscoöperatie, MGC, lokale, gemeente, gedragsgenerator wijkverpleegkundige ter inventarisatie, herkennen en begrijpen van dementie. Geven van voorlichtingsbijeenkomsten</p> <p><u>Monitoren:</u> Evaluatie van dorpsbijeenkomsten en gegeven voorlichtingscampagnes</p>	

#### 4.8. WZC Gockingaheem

##### Werkgebied

##### Noordbroek

**Doel:**

De cliënt centraal door vergroten van meer zelfstandigheid van de medewerkers in professioneel handelen.

Nodig:

Eigenaarschap van medewerkers

Deskundigheidsbevordering

Ondernemerschap

Monitoring:

Ontwikkelgesprekken en tevredenheidsonderzoek op locatie 2x per jaar

**Doel:**

Deskundigheidsbevordering van medewerkers, waardoor verhogen kwaliteit van zorg voor cliënten.

Nodig:

Continu leren en verbeteren door gerichte scholingen en cursussen

Doelmatige inzet van bestaande processen en protocollen

Monitoring:

ZorgkaartNederland.nl reviews met een minimale score van 80%

**Doel:**

Cliënten ervaren continuïteit van zorg.

Nodig:

Medewerkers binden en boeien aan de organisatie

Rooster- en cliëntenplanning zijn stabiel

Voldoende gekwalificeerd personeel

Monitoring:

Cliënttevredenheidsonderzoek aan de hand van ZorgkaartNederland.nl

Exitgesprekken met medewerkers

## 5. Financiën

Dit kwaliteitsplan wordt gerealiseerd met besteding van eigen middelen en door een beroep te doen op het kwaliteitsbudget, beschikbaar gesteld vanuit VWS. Voor de beschikbare gelden vanuit het kwaliteitsbudget is de bijgeleverde rekentool gebruikt. De ingevulde rekentool is in bijlage 1 (separaat Excel bestand) meegestuurd en vormt een onlosmakelijk geheel met dit beschreven kwaliteitsplan.



## Bijlage

1. Ingevulde rekentool kwaliteitsbudget VWS