

# Kwaliteitsplan 2020

*Doen wat nodig is*



**vitalis**  **woonzorg groep**

*December 2019  
BS/JS/M19.059*

Beste lezer,

Graag presenteer ik het Vitalis Kwaliteitsplan 2020. Het jaarplan van Vitalis.

In 2019 hebben we samen de balans opgemaakt van de afgelopen vijf jaar: wat is gelukt, wat is anders gegaan dan gedacht en wat zien we nu.

Vanuit hier is de koers, **de richting** ontstaan voor de komende vier jaar.

In 2019 hebben we ook met elkaar bewust stil gestaan en onszelf de vraag gesteld: wat is onze definitie van kwaliteit en hoe bereiken we die?

Naast dat we ons verdiept hebben in wat anderen zeggen over kwaliteit, hebben we vooral zelf antwoord gegeven. We hebben onze **eigen kijk op kwaliteit** ontwikkeld en beschreven.

De richting voor de komende jaren en onze eigen kijk op kwaliteit staan los van doelgroepen, locaties en budgetten. Dit plan is van Vitalis en kent geen onderverdeling meer in organisatiestructuur, locaties of doelgroepen. Wat hier staat beschreven, geldt voor alles en iedereen. De richting en de kijk op kwaliteit zijn de belangrijkste onderdelen van dit plan.

Het Plan 2020 kent dan ook een andere indeling en stijl dan voorgaande jaren, meer passend bij onze eigen taal.

Het is niet concreet uitgewerkt in details, met SMART doelen, vastgetimmerde details, of invullijsten. Het gaat om de beweging. Hoe die beweging precies gaat en wat we onderweg tegen komen, weet niemand. Dat is leuk en spannend tegelijk.

We weten dat iedereen in zijn hart goede zorg wil leveren, daar hebben we alle **vertrouwen** in. Maar we weten ook dat er **blinde vlekken** zijn. Die willen we blootleggen en er met elkaar het gesprek over aangaan om ze te verbeteren.

Daarom volgen we **per team** de ontwikkelingen op de onderdelen cliënttevredenheid, medewerkerstevredenheid en financiën. Over de voortgang zijn we open; die lees je terug in onze rapportage op dit plan.

We maken samen keuzes die op dat moment gevraagd worden. Dat betekent overigens niet dat het plan vrijblijvend is. We hebben een duidelijke ambitie en daar gaan we samen voor. Dat lees je terug in ons koersplan.

Je bent te allen tijde persoonlijk van **harte uitgenodigd** om te kijken, te komen luisteren, het gesprek aan te gaan. Vraag ons en elkaar vooral op de persoon af hoe het zit, waarom we dingen doen zoals we ze doen. Daar worden we beter van. Stimuleer je nieuwsgierigheid en je zult zoveel ontdekken.

Onze ambitie is helder; wij willen dat mensen bij ons **gelukkig oud zijn**. En daarvoor **doen wij wat nodig is**.

Inge Fleischeuer,  
Bestuurder

# Onze organisatie

## **Ambitie**

Ons streven is helder en tegelijkertijd vol ambitie: Wij willen dat mensen bij ons gelukkig oud zijn. En onze belofte is haarscherp: Vanaf het moment dat ouderen voor ons kiezen, zijn wij er voor hen. Onze zorg is top.

'Kunst' is op twee manieren uit te leggen. Enerzijds is het soms een hele kunst om gelukkig oud te zijn. In de laatste levensfase hebben mensen vaak familie en vrienden verloren en ingeleverd aan mentaal of fysiek vermogen. Daarom zorgen wij er bij Vitalis voor dat we onze bewoners kennen, zodat we goed kunnen aansluiten bij wat iemand nodig heeft. Gezondheid is volgens ons veel meer dan alleen een fit lijf. Wij hebben bijzondere aandacht voor de beleving en mentale fitheid van de bewoner. Zo proberen we iedere dag de kunst te bedrijven om kleine geluksamomenten te creëren. Anderzijds zien wij kunst en cultuur als middel om net wat vrijer te denken, met elkaar in verbinding te blijven, te genieten en iets moois te maken van het leven. Kunst en cultuur als vitamine voor de geest. We zien in de praktijk dat actief bezig zijn met kunst en cultuur ontplooiing, betekenisvol contact, zingeving en plezier kan bieden.

Wij realiseren ons maar al te goed dat wat iemand gelukkig maakt, voor iedereen anders is. Juist omdat wij onze bewoners en hun behoeften kennen, voelen zij zich bij ons gekend, veilig en goed verzorgd. We willen graag dat mensen zich thuis voelen bij ons. Samen met onze vrijwilligers en mantelzorgers zetten we elke dag net dat stapje extra om van iedere dag een mooie dag te maken.

## **Uitgangspunt**

Doen wat nodig is.

## **Kernwaarden**

Iedereen doet ertoe bij Vitalis, iedereen doet mee en iedereen doet zoveel mogelijk zelf. Vitalis hanteert deze kernwaarden (ertoe doen, meedoen en zelf doen) als uitgangspunt voor haar werkwijze. Ze gelden voor iedereen: bewoners, medewerkers en vrijwilligers.

## **Wij zijn er voor onze bewoners in alle fasen van het ouder worden**

Vanaf het moment dat mensen voor ons kiezen, zullen wij er voor hen zijn. Ook wanneer de gezondheid broos of de geest kwetsbaar wordt. Wij groeien mee met de behoeften en zorgen voor een passend aanbod. We zijn daarin wendbaar en experimenteel, ook in de samenwerking met onze partners. Dit betekent dat wij voortdurend in contact staan met onze bewoners, zodat we goed op de hoogte zijn en blijven van hun wensen en behoeften. We verkennen actief de mogelijkheden om mensen vooruit te helpen. Ook wanneer we daarvoor net iets anders moeten doen dan we vooraf hadden bedacht. Vanuit onze professionaliteit weten we hoever we daarbij kunnen gaan en stemmen we onderling goed af met onze collega's.

## **Expert in ouderenzorg**

Mensen komen bij ons omdat wij expert zijn op het gebied van wonen, welzijn, zorg en behandeling. Dankzij onze bijzondere expertise op de specialismen revalidatie, Parkinson, gerontopsychiatrie, dementiezorg, palliatieve zorg en crisisopnamen kunnen wij echt het verschil maken voor mensen. Als ambitieuze, leergierige en innovatieve organisatie ontwikkelen wij onze deskundigheid en relevante specialisaties voortdurend. Zo zorgen we ervoor dat ouderen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.

## **Focus op Eindhoven**

Het werkgebied van Vitalis heeft een focus op Eindhoven. We richten ons op dienstverlening binnen of vanuit onze complexen.

## Zo werken wij samen

Wij geven betekenisvolle zorg en aandacht aan onze bewoners. De dagelijkse leefwereld en de behoeften van onze bewoners vormen het uitgangspunt van ons handelen. Dit is onze organisatiefilosofie, onze leidraad bij belangrijke en bij alledaagse beslissingen en de wijze waarop we samen werken. Als medewerkers, van voorste linie tot aan het management, ervaren we dat de kernwaarden: meedoen, ertoe doen en zelf doen, ook voor ons gelden.

Iedereen bij Vitalis krijgt de ruimte om te doen wat er echt toe doet. Dat betekent dat we ondernemerschap en initiatief stimuleren en aanmoedigen en dat we vertrouwen geven, ook wanneer er iets fout gaat. Als je bij ons werkt beschouwen we je ook als professional. We vinden het dus erg belangrijk dat je staat voor je vak en dat je daarin blijft ontwikkelen. Onze voorste linie: de zorgmedewerkers, behandelaars, vrijwilligers en mantelzorgers, voelen de vrijheid en het vertrouwen om zelf keuzes te maken en mee te denken in de ontwikkeling en verbetering van Vitalis.

De Vitale Teams zijn in de 'lead' en mogen van managers en directeuren optimale ondersteuning verwachten, zodat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen doen. Managers zijn eindverantwoordelijk voor de teamontwikkeling. Leidinggeven bij Vitalis is faciliteren, coachen en richting geven - aan medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers. Daarnaast mogen de Vitale Teams ook nog verwachten dat de ondersteunende bedrijfsprocessen goed zijn ingericht. In elk geval simpeler dan wanneer de zorgteams het zelf zouden moeten organiseren. Dat vereist naast grote expertise, nabijheid richting de zorgteams. Wat speelt er in de praktijk en werken de oplossingen die ik als expert aanbiedt.

We denken dat bovenstaande werkwijze het werkplezier bevordert en daarmee het leren en verbeteren. Het is een cirkelredenering waarbij ons bedrijf in de flow komt en steeds beter nieuwe uitdagingen aan kan.

## Cliënten

We zorgen voor mensen met psychogeriatrische en somatische problemen, revalidatie, Parkinson, kwetsbare ouderen met multidisciplinaire zorg en terminale cliënten. Voor iedere doelgroep hebben we een zorgconcept: intensieve zorg, wijkzorg, revalidatie en residenties.

### Cliënten per ZorgZwaartePakket (ZZP)

Stand per ultimo oktober 2019

ZZP/ leeftijd	65- 69	70- 74	75- 79	80- 84	85- 89	90- 94	95- 99	100- 104	Totaal	In %
4	7	18	21	46	71	36	13	1	213	20%
5	3	21	44	99	125	98	36	6	432	40%
6	10	27	37	51	70	65	27	3	290	27%
7	2	8	11	40	34	21	6		122	11%
8	1	5	1	2	4		1		14	1%
9	1	1	1		4				7	1%
10				1	1	1			3	0%
<b>Totaal</b>	24	80	115	239	309	221	83	10	1081	
<b>In %</b>	2%	7%	11%	22%	29%	20%	8%	1&	100%	100%

We leveren ook jaarlijks wijkzorg aan ongeveer 875 cliënten en zorg en behandeling aan circa 1.000 revalidatiecliënten.

De cijfers van eind 2018 laten zien wat we al langere tijd voelen en horen: de zorgzwaarte neemt toe. We zien een groei in de hogere ZZP's en in de leeftijdsopbouw.

## Vrijwilligers

Vitalis heeft ruim 1.300 vrijwilligers, welke begeleid en ondersteund worden door coördinatoren. Onze vrijwilligers zijn voor ons essentieel om samen het verschil te maken voor onze cliënten.

## Medewerkers

### Inzet van aantal fulltime medewerkers (FTE)

Stand januari t/m oktober 2019

Soort/ RVE	Intensieve Zorg	Wijk zorg	Residenties	GRZ	Behandel groep	Centrale Ondersteuning	Totaal	In %
Leerling	44	49	8	6			107	6
Niveau 1	2			2			4	0
Niveau 2	97	54	2	15			169	10
Niveau 3	208	203	58	16			485	29
Niveau 4	53	43	10	13	0		119	7
Niveau 5	32	48	8	7	0	1	97	6
Behandelaar	0			0	67	2	69	4
Overig zorgpersoneel	154	127	21	16	5	3	325	20
Geen zorgfunctie	102	56	14	3	10	102	287	17
Totaal	693	580	121	78	82	109	1.662	100%
In %	42%	35%	7%	5%	5%	7%	100%	

# Kwaliteit

## Een eigen kwaliteitssysteem

Kwaliteit van de zorg. Een breed begrip, want wat verstaan we precies onder kwaliteit? Bij Vitalis hebben we een hele duidelijke kijk op wat wij bedoelen met kwalitatieve zorg. Onze kijk op kwaliteit bepaalt hoe we dagelijks de zorg bieden die wij onze cliënten gunnen. Want ons uiteindelijke en hoogste doel is dat mensen bij ons gelukkig oud zijn.

Deze kijk op kwaliteit is gebaseerd op jarenlange kennis, ervaring en vele gesprekken met medewerkers, cliënten en experts van binnen en buiten de organisatie. Werksessies met verzorgenden, verpleegkundigen en managers over hun definitie van kwalitatieve zorg vormen het fundament. Omdat het vertrekpunt voor deze kijk niet degene is die verantwoording vraagt, maar degene die verantwoording aflegt. De voorste linie.



We hebben vijf uitgangspunten, een kompas (de definitie van wat kwaliteit van ouderenzorg is, volgens Vitalis) en onze cyclus. Dit samen vormt het kwaliteitssysteem.

## Vijf uitgangspunten

Onze gezamenlijke uitgangspunten houden ons scherp bij onze focus op het bieden van kwalitatieve zorg.

1. De bedoeling: doe je het juiste?
2. Leef- en systeemwereld, vertrekpunt is de leefwereld
3. Alleen wat zinvol is
4. Blijven leren en innoveren; niet op de automatische piloot
5. Juiste informatie op de juiste plek

De buitenwereld legt ons met regelmaat zaken op en soms doen we dat ook zelf. Met deze uitgangspunten vormen we een schild om onze professionals: we beantwoorden eerst de vraag of we iets gaan doen en waarom wel, waarom niet.

## Kompas

Met elkaar leveren we de kwaliteit die we voor ogen hebben. Om te duiden wat we onder kwaliteit verstaan, hebben we onderstaand kompas met elkaar geschreven. Dit is geen in beton gegoten koers, maar wel een leidraad. Werken en handelen naar de drie onderdelen van het kompas zal niet altijd 24/7 haalbaar zijn, wel omschrijft het kompas duidelijk het doel waar we naar streven.

## Persoonlijke zorg en aandacht

- We hebben *oprechte aandacht* voor de cliënt en de omgeving en nemen de tijd voor hem of haar. Cliënten ervaren dat zij contact met ons hebben en voelen zich geborgen.
- Cliënten zijn *uniek*: wat iemand gelukkig maakt is voor iedereen anders. Cliënten mogen bij Vitalis zijn wie ze zijn.
- De cliënt heeft *de regie*. We kijken samen met de cliënt wat past en waar de grenzen liggen. Hiervoor maken we gebruik van onze professionele kaders. We leveren geen overbodige zorg; de cliënt doet zo veel mogelijk zelf.



## Leven van alledag

- Bij het leven van alledag gaat het om plezier, het *beleven en creëren van geluksmomenten*. We streven ernaar om van iedere dag een mooie dag te maken.
- Wij dragen bij aan een *thuisgevoel*. Er heerst een goede sfeer voor de cliënten van onze locaties. Dit bereiken we door dingen zo veel mogelijk zoals thuis te doen. Cliënten voelen zich veilig bij ons.
- Terugkerende elementen zoals lekker *eten, drinken en gastvrijheid* spelen een belangrijke rol in het leven van alledag. Wij dragen bij aan ontmoeten, samenbrengen en met elkaar zijn.
- Cliënten kunnen deelnemen aan *activiteiten* die aansluiten bij hun wensen en behoeften. Er is ruimte voor bewegen, kunst en cultuur, en momenten samen vieren.

## Veiligheid

De basis voor het leveren van veiligheid zijn *onze medewerkers*: zij weten wat ze aan het doen zijn, zijn goed geschoold en zijn zich bewust van hun handelen. Onze medewerkers *werken methodisch*.

Onze medewerkers *borgen de basisveiligheid* voor iedere cliënt. Dit kunnen we op een aantal thema's alleen doen door te werken volgens afspraken:

- We werken volgens de principes van veilige *medicatie*.
- We werken volgens de *hygiënerichtlijnen*.
- We gaan verantwoord om met *onvrijwillige zorg*.

## Mix en balans

Persoonlijke zorg en aandacht, leven van alledag en veiligheid maken samen kwaliteit. Waar de relatie en regels en protocollen op gespannen voet staan zoeken we naar de juiste mix en balans. Het systeem (geheel aan protocollen, kaders, voorschriften en regels) moet bijdragen aan het simpeler en beter maken van het leveren van de juiste zorg.

## Cyclus

Ons kompas P-L-V duidt wat we verstaan onder kwaliteit. Hoe teams invulling geven aan de drie kwaliteitsthema's – **p**ersoonlijke zorg, **l**even van alledag en **v**eilig werken - vullen zij zelf in.

Onze kwaliteitscyclus richt zich op waardering en successen in plaats van wat er niet goed gaat. We richten ons op onze krachten en talenten, goede voorbeelden, doorbraken en hoogtepunten, en positieve afwijkingen.

Simpel meten (registeren) doet vaak geen recht doet aan de veelzijdige en complexe zorgpraktijk. Binnen de cyclus houden we daarom oog voor de context.

Naast 'meten = weten' zoeken we actief het verhaal achter de cijfers.

We vertrouwen erop dat teams zelf bepalen welke thema's voor hen relevant zijn en op welke gebieden of in welke thema's zij zich willen ontwikkelen.

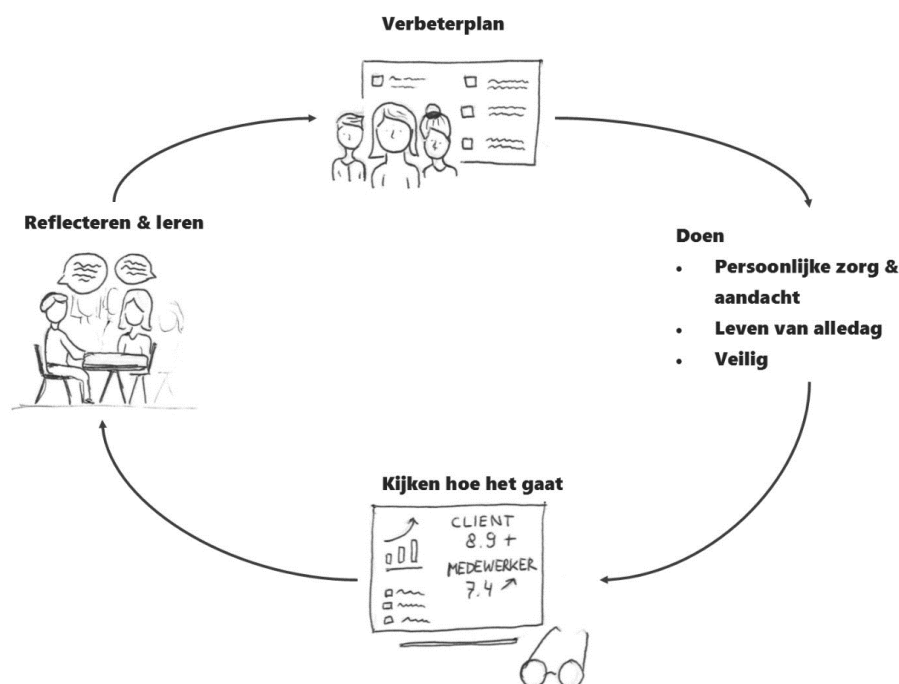
Verantwoording is ingebed in een voortdurend leerproces: samen doen, reflecteren, leren en de plannen bijstellen. De focus ligt op de toekomst en hoe het beter kan.

De kwaliteitscyclus:

- ✓ *Kijken naar wat goed gaat.*
- ✓ *Met oog voor de context.*
- ✓ *Het initiatief ligt bij de teams.*
- ✓ *Kwaliteit = continu reflecteren en leren.*

## Werkwijze

De kwaliteitscyclus draait om kijken hoe het gaat en bespreken hoe het gaat. We werken aan kwaliteit door open gesprekken te voeren waarbij we uit verschillende informatiebronnen putten. In het gesprek krijgt informatie betekenis, geven we kleur aan de context en leren we. De vraag of en hoe het handelen, aansluit bij het kwaliteitskompas staat centraal.



### Kijken hoe het gaat: informatiebronnen

Om te weten hoe het gaat op de drie kwaliteitsthema's – **persoonlijke zorg & aandacht**, **leven van alledag**, **veilig** - gebruiken we verschillen soorten informatie. Hierbij zoeken we een balans tussen meer 'open' en meer 'gestructureerde' data.

- **Spiegelbezoeken**  
Twee medewerkers uit de 'spiegel'-poule (van buiten het team) bezoeken een team minimaal 1 keer per jaar. De resultaten van de bezoeken worden teruggegeven aan een team.
- **Informatie uit cliënttevredenheidsonderzoeken**  
Deze informatie bestaat uit een NPS-score en een waardering op verschillende onderdelen van kwaliteit, met name op de thema's persoonlijke zorg en het leven van alledag. Daarnaast bevat de informatie uit de interviews een kwalitatieve onderbouwing van de waardering. Cliënttevredenheid wordt niet bij alle cliënten tegelijkertijd gemeten, zodat er continu informatie voor de teams beschikbaar is.

De informatie van de spiegelbezoeken en cliënttevredenheidsonderzoeken komen samen in het *dashboard*.

### Bespreken met je team: reflecteren en leren

De informatie uit het dashboard is geen uitkomst op zich, maar het beginpunt voor reflectie en leren. Door middel van een dialoog geven we betekenis aan de informatie uit het dashboard. Hiermee reflecteren we op zowel wat goed als wat niet goed gaat. Op basis van de reflectie en evaluatie formuleert het team waar nodig verbeterpunten. Verbeterpunten kunnen zowel gaan over meer doen van wat al goed gaat als over beter doen wat nog niet goed gaat.

Voor de reflectie zijn hulp en middelen beschikbaar, zoals een team van procesbegeleiders, werkvormen en trainingen gesprekstechnieken.

Alle informatie bij elkaar (evaluatie inclusief successen, geleerde lessen en de verbeterpunten) registreren we digitaal. Zo is de informatie inzichtelijk voor het team en kunnen we tegelijkertijd successen, leermomenten en goede voorbeelden makkelijker delen met anderen. Tot slot zorgt dit er ook voor dat er geen extra verslagen of rapportages meer nodig zijn om verantwoording af te leggen over de kwaliteit. We gebruiken onze interne kwaliteitsreflectie voor onze externe verantwoording.



Daarom zijn er een aantal afspraken:

- Bij de reflectie maken we in ieder geval gebruik van de informatie van het spiegelbezoek en uit de cliënttevredenheidsonderzoeken. Natuurlijk kan het team ook gebruik maken van andere informatie, zoals (informele) klachten, gesprekken met cliënten en/of vertegenwoordigers, familieavonden en MIC meldingen.
- De reflectie vindt minimaal twee keer per jaar plaats. Het moment waarop is niet vastgelegd, zodat teams zelf het juiste moment kunnen kiezen.

## Activiteiten 2020

### 1. Kijk op kwaliteit in de praktijk

We stappen niet automatisch over naar een continu proces van reflecteren en leren in de praktijk. Hiervoor zijn in elke stap van de kwaliteitscyclus acties nodig. Tegelijkertijd werken we aan een cultuurverandering bij Vitalis gericht op vertrouwen, ruimte om te leren, tijd om te werken aan verbeteringen.

- Kijken: opzet teamdashboard die informatie weergeeft over de doelen in ons kompas (P-L-V) en de opzet van de spiegelpoule.
- Reflecteren en leren: ondersteuning en hulpmiddelen voor reflectie, structurele dialoog en intervisie op alle niveaus
- Verbeteren: digitaal vastleggen van afspraken/verbeteringen
- Cyclus uitwerken op alle niveaus en inbedden (team>manager, manager>directeur, directeur>bestuurder, bestuurder>toezichthouder).

Bij bovengenoemde acties maken we gebruik van onze eerdere trajecten naar zelfsturing (Vitale teams: Goed, Beter, Best), opgebouwde kennis en ervaring met dashboards, leerafdeling, e.d.

### 2. Continu werken aan kwaliteit

Een nieuwe wet, zoals de Wet Zorg en Dwang, een reflectie op het melden van incidenten, de diverse meetinstrumenten van cliënttevredenheid, enzovoort: werken aan kwaliteit is geen eindresultaat/doel, het is een continuïteit. Onze kijk wordt pas werkelijkheid, als we onze uitgangspunten, de cyclus en ons kompas steeds toepassen. Wat we dan zien en leren, dat delen we graag met anderen en daar mag je ons op aanspreken. We zullen er ook zeker over vertellen in de rapportage op dit plan.

# Koersvast 2020-2023

## **Koersvast 2020-2023**

Het plan borduurt voort op ons vorige koersplan 'A la carte', ligt in lijn met het werken in Vitale Teams en volgt het gedachtegoed om 'de bedoeling' centraal te zetten.

Wat betekenisvol is voor onze ouderen valt niet altijd in objectief meetbare resultaten te vangen. Met 'Terug naar de bedoeling' willen we betekenisvolle, niet in cijfers uit te drukken zorg en aandacht, weer voorop zetten. Zodat mensen bij ons zo gelukkig mogelijk oud zijn. Samen werken we elke dag aan de invulling van onze ambitie door zoveel mogelijk geluksmomentjes te creëren. Zo bouwen we samen aan het Vitalis van de toekomst.

## **Samen op expeditie**

Om steeds dichterbij onze ambitie te komen, starten wij samen een aantal expedities op. Elke expeditie zal bestaan uit een aantal gerichte activiteiten waarmee we onze strategische doelen gaan behalen. De stappen binnen de expedities zijn nog niet tot in detail uitgewerkt, de komende jaren zullen we deze namelijk samen verder invullen. Hierbij houden we rekening met de veranderende omgeving: de vragen van de bewoners en wat we om ons heen zien gebeuren. Tijdens onze expedities toetsen we voortdurend of we nog richting onze ambitie koersen, of we nog voldoende aansluiten bij onze bedoeling: het dagelijks bijdragen aan het geluk van ouderen. We nodigen iedereen binnen onze organisatie uit om actief deel te nemen aan de expedities.

## **Van expedities naar doen wat nodig is**

De expedities zijn richtinggevend maar kennen geen gedetailleerde routebeschrijving. Je weet immers niet wat je onderweg tegenkomt en hoe de vraag van de cliënt zich exact ontwikkelt.

Waar we nu staan verschilt per expeditie en per persoon. Waar het ene team al ver is met 'leren innoveren' en al fantastische activiteiten ontplooit, daar is een ander team nog zoekende of druk met andere zaken.

Juist daarom nemen we de tijd om te kijken wat er nodig is, wat er kan, wat we precies willen. We delen verhalen, geven elkaar het podium, spreken elkaar aan op kennis en ervaring. Tegelijk halen we kritische lessen op, zodat we die in andere teams kunnen gebruiken.

Hoe het ons vergaat zie je straks terug in onze rapportage op dit plan, twee keer per jaar. De vernieuwde kwaliteitscyclus is voor ons dé manier waarop we de nieuwe koers volgen: vanuit vertrouwen en door te rapporteren over wat we gezien, gedaan en geleerd hebben.

Per expeditie geven we hieronder onze belangrijkste doelen weer en soms al wat activiteiten. Medio 2020 hebben we onze keuzes gemaakt nadat we alle ideeën, wensen en behoeften per expeditie hebben geanalyseerd. Dan kunnen we ook meer vertellen over onze activiteiten.

## **Expeditie 1**

### **De kunst van gelukkig oud zijn**

Ons hoogste doel is te zorgen dat onze ouderen bij ons gelukkig oud zijn. Dit vraagt van ons allemaal een dagelijkse focus op dit doel en ook het handelen hiernaar. We handelen conform de bedoeling. Belangrijk is om onze kernwaarden: ertoe doen, meedoen en zelf doen dagelijks te concretiseren. Door verdieping en het gesprek met elkaar laden we wat we onder de kunst van gelukkig oud zijn en onze kernwaarden verstaan. Leiderschap en voorbeeldgedrag gebruiken we om hier met elkaar goed invulling aan te kunnen geven. Enerzijds in gedrag en anderzijds ook in onze werkwijzen. Op die manier creëren we de gewenste cultuur binnen onze organisatie.



#### **Doel**

We weten wat onze ouderen gelukkig maakt en handelen hiernaar.

#### **Activiteiten 2020**

##### **1. Tevredenheid & kleine geluksamomenten**

Onze top-10 plaats in 2019 naar aanleiding van de reviews op Zorgkaart Nederland is een mooie opsteker om verder te gaan met wat we al het doen zijn.

Teams gaan verder aan de slag met het verhogen van de tevredenheid. Onderzoek leert ons dat we nog meer het verschil kunnen maken als we investeren in de ervaring dat er voldoende personeel is met tijd voor de cliënt, persoonlijk contact, lekkere verse gevarieerde maaltijden, je gehoord voelen, sfeer op de afdeling en toegankelijke en gevarieerde activiteiten. In de teams worden hierop acties op uitgezet. Het middel waarmee we de tevredenheid meten is aan vernieuwing toe. Dat pakken we ook op.

##### **2. Eten en drinken**

Eten en drinken blijft een van de activiteiten voor Vitalis waarmee we echt verschil kunnen maken. De cliënten zijn nog niet helemaal tevreden. De visie op voeding per doelgroep, duurzaamheid en kijken hoe we het echt doen (kwaliteit, smaak, beleving, logistiek en bereiding) staan centraal bij de verbeteractiviteiten in 2020.

## Expeditie 2

### De fijnste club om bij te werken



Medewerkers en vrijwilligers vormen de belangrijkste schakel om met elkaar de beste zorg en aandacht aan onze bewoners te bieden. Bij Vitalis worden medewerkers en vrijwilligers gezien en gewaardeerd. We kennen hun behoeften en persoonlijke situatie. We investeren graag in persoonlijke en vakinhoudelijke ontwikkeling en hebben aandacht voor de mentale en fysieke fitheid. We pakken op wat nodig is om iedereen fijn te laten werken. Voldoende gekwalificeerde en gelukkige medewerkers en vrijwilligers zijn onze topprioriteit! Binnen de werkwijze Vitale Teams krijgt iedereen de ruimte en het vertrouwen om te handelen naar de bedoeling. Er wordt optimaal ondersteund en gecoacht door managers en directie. Ook de experts vanuit de ondersteunde diensten faciliteren met gevraagd en ongevraagd advies. Deze werkwijze vraagt om inbedding van een houding op basis van werken volgens de bedoeling met vertrouwen en samenwerken op basis van

gelijkwaardigheid. We hebben allen de verantwoordelijkheid om hier in houding en gedrag aan bij te dragen.

#### Doelen

- We kennen de behoeften en persoonlijke situatie van onze medewerkers en vrijwilligers en handelen daarnaar.
- Teams zijn top uitgerust en gefaciliteerd om als Vitaal Team te kunnen werken.

#### Activiteiten 2020

##### 1. Uitbreiding personeel

Fte's begroot in 2019	Begroot 2019	Realisatie t/m sept. 2019	Begroot 2020
Leerling	94	107	112
Niveau 1	2	4	3
Niveau 2	120	170	162
Niveau 3	537	489	514
Niveau 4	127	119	117
Niveau 5	86	97	104
Behandelaar	75	69	78
Overig zorgpersoneel	321	315	341
Geen zorgfunctie	282	287	304
<b>Totaal fte's</b>	<b>1.644</b>	<b>1.658</b>	<b>1.735</b>

Deze uitbreiding van het personeel (2020 ten opzichte van 2019: + 91 fte) wordt bekostigd door de kwaliteitsgelden. Kijkend naar de toename, hebben we bewust ingezet om de kwaliteit van de zorg te verhogen door aanname van welzijnsmedewerkers, kookbegeleiders, verpleegkundigen (toename psychiatrie) doktersassistentes, activiteitenbegeleiding, mantelzorgconsulent, en huishoudelijke medewerkers die taken van de zorg wegnemen.

De effecten richten zich op:

- meer aanbod van activiteiten en beweging die beter aansluiten (individueel en groep),
- toename van het gevoel van aandacht en veiligheid bij eten en drinken,
- verhoging van de directe tijd van onze zorgprofessionals,
- huiskamer toezicht.

## **2. Behouden van medewerkers nu en voor de toekomst**

Uitbreiding van medewerkers is prettig, maar behoud is daarin nog belangrijker. Prioriteit voor 2020 blijft de aandacht voor al onze medewerkers in het kader van binden en boeien. Dit doen we onder andere door de rol van de manager te verduidelijken, inzet van managers in opleiding voor een betere span of control, herpakken van jaargesprekken, faciliteren van de zorgteams en bovenal zetten we onze lijn voort gericht op duurzame inzetbaarheid. Het project ontdek je talent zal breder in de organisatie opgepakt worden na een succesvolle pilot in 2019.

Het is ook belangrijk dat we als organisatie kritisch blijven naar de kwaliteit en de juiste competenties van medewerkers, bij de werving als in de loopbaanontwikkeling.

De uitkomsten van het onderzoek naar de tevredenheid van onze medewerkers krijgen we begin van 2020. Dat gaat ons ook helpen bij het uitzetten van gerichte acties.

## **3. Leerklimaat**

We willen meer richting gaan geven aan het creëren van een goed leerklimaat. Iedereen snapt dat een goed leerklimaat helpt om een goede organisatie te krijgen, maar het is nog niet zo eenvoudig om dat goed voor elkaar te krijgen. In ons bedrijf heerst vaak de waan van de dag en heeft men zogenaamd geen tijd om te leren. Dat moet om. We gaan dat volgen.

## **Expeditie 3**

### **Leren innoveren**

Wij nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid als grote zorgaanbieder serieus. De veranderingen in de zorgvraag in combinatie met de krapte op de arbeidsmarkt maken het belangrijk om oplossingen te vinden om ook in de toekomst voldoende goede zorg te kunnen bieden aan mensen die dat nodig hebben.

We richten ons op technologische of andere vernieuwende oplossingen die het dagelijks leven van bewoners zo prettig, gemakkelijk of veilig mogelijk maken en/of onze medewerkers ondersteunen bij de uitvoering van hun werk. Wij maken voldoende ruimte vrij om deel te nemen aan vernieuwende projecten en samenwerkingsverbanden die mogelijke antwoorden op de zorgvraag van de toekomst onderzoeken.

Deze uitdaging pakken we niet alleen op. We kiezen hier bewust voor een bredere samenwerking op het gebied van technologie en nemen hierin regie. Ook onderzoeken we hoe alternatieve samenwerkingsvormen met partners in de keten wonen – zorg - welzijn bij kunnen dragen aan de oplossingen voor de uitdagingen die voor ons staan.



### **Doel**

Wij richten ons op oplossingen voor de zorgvraag van de toekomst.

### **Activiteiten 2020**

#### **1. Technologische Ontdek Plek (TOP)**

Zorgtechnologie, digitalisering en e-health spelen een belangrijke rol om de ambitie van Vitalis waar te kunnen maken. Ze bieden ouderen de mogelijkheid om hun zelfredzaamheid en bewegingsvrijheid te vergroten. Daarnaast maken deze mogelijkheden het werk voor zorgverleners aantrekkelijk. Toekomstige zorg kan niet zonder grootschalige inzet van technologie.

We weten dat we nog onvoldoende gebruik maken van de digitale en technologische mogelijkheden. Om deze cultuur te gaan veranderen en omdat dit tijd nodig heeft, is in 2019 een start gemaakt met de Technologische OntdekPlek (TOP). Om niet af te wachten tot het innovatieteam is opgericht en juist aan de slag te gaan met de behoeftes die spelen. Deze lijn wordt zeker actief verder gezet in 2020. De TOP richt zich op:

1. Zelfredzaamheid en mobiliteit van cliënten vergroten middels inzet zorgtechnologie
2. Ontlasten van zorgteams door inzet van zorgtechnologie

De TOP draagt tevens bij aan het creëren van een innovatieve (lerende) bedrijfscultuur binnen Vitalis.

#### **2. Challenge verpleeghuis: leefcirkels**

Met de challenge leefcirkels ('zelf bepalen waar je je kopje koffie gaat drinken') gaan we het vergroten van de leefcirkels van onze bewoners opschalen. Naast vernieuwende technologie, gaat het om de mindset van alle betrokkenen; het anders denken en handelen rondom de leefruimte van de cliënten. En het vertrouwen bij alle betrokkenen om de leefruimte te vergroten. Vitalis is een van de tien verkozen organisaties die landelijk begeleidt worden in dit project.

#### **3. Samen ontwikkelen, samen verder komen**

Vitalis is actief lid van het Regionaal Zorginnovatieplatform en neemt deel aan meerdere transitieprojecten in de regio. We zetten technologie in om het vraagstuk van meer ouderen en minder medewerkers op te lossen. We bedenken nieuwe concepten, zetten in op preventie en maken hulpmiddelen snel toegankelijk voor onze medewerkers.

## Expeditie 4

### Langer zelfstandig, langer thuis



De wens van ouderen en de heersende tendens is om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig (thuis) te laten wonen en zo nodig passende zorg of welzijnsoplossingen thuis aan te bieden. Via onze locaties, die als satellieten in de wijk functioneren, en de alliantie met Wooninc. hebben we hier uitstekende mogelijkheden voor. Tegelijkertijd zien we nieuwe kansen en mogelijkheden voor de veranderende vraag naar zorg- en welzijnsconcepten in de omgeving van onze wijklocaties. Zo onderzoeken we hoe onze wijklocaties zich verder kunnen ontwikkelen tot 'specialist in de wijk'.

Wanneer ook de meer kwetsbare oudere echt langer thuis blijft wonen, zal de behoefte aan tijdelijke opnames of ondersteuning toenemen. Dit betekent een groeiende vraag naar kortdurende intensieve ondersteuning, waarna de klant zich weer zelfstandig thuis kan redden. Maar ook oplossingen om te voorkomen dat ouderen bijvoorbeeld met spoed moeten worden opgenomen in het ziekenhuis. Waar nodig werken we aan de ontschotting van de zorg. Ook stimuleren we dat ons aanbod van zorg onafhankelijk van plaats en tijd kan worden geboden. Langer zelfstandig thuis wonen, impliceert dat er meer en langer een beroep moet worden gedaan op de mantelzorgers. Daarom zoeken we naar mogelijkheden om de mantelzorgers te ondersteunen bij hun belangrijke taak.

#### Doelen

- We bieden een passend aanbod voor de veranderende klantvraag.
- We kennen de behoeften van onze mantelzorgers en bieden concepten en activiteiten om de mantelzorgers te ondersteunen.

#### Activiteiten 2020

##### 1. Mantelzorgconsulenten

De zorg voor thuiswonende ouderen neemt toe: in 2030 zullen er twee miljoen 75-plussers zijn en 720.000 meer mantelzorgers. We weten nu al dat 1:10 mantelzorgers overbelast is en veelal zijn dit mantelzorgers waarbij ouderen met dementie problematiek te maken krijgen. De gezondheidszorg is veelal reactief ingericht, we doen te weinig aan preventie. Met de inzet van de mantelzorgconsulent, specifieke technologie voor de mantelzorgers en het delen van kennis en hulpmiddelen moeten we de mantelzorgers gaan ontlasten. De Vitalis Academie en de adviseurs van het Klantencentrum Wooninc.plusVitalis nemen een actieve rol bij deze activiteiten, naast de mantelzorgconsulenten zelf.

##### 2. Preventie-scan

Met behulp van een zelfredzaamheids-hulpmiddel kun je zelf ontdekken wat er eventueel aan preventieve activiteiten thuis ingezet kan worden. Dit om eerdere zwaardere zorginzet te voorkomen. We starten met deze (proef)scan op een locatie.

##### 3. Positieve gezondheid

Positieve gezondheid is inmiddels een bekend begrip. Door ouderen in de thuissituatie nog meer kennis te geven over gezondheid en het voorkomen van ziektes en ongemakken, dragen we bij aan het voorkomen en/of uitstellen van opname in intensieve zorglocaties. We gaan aan de slag met inzicht delen, informatie en succesverhalen verspreiden.

##### 4. Leefomgeving

Aanpassingen in de leefomgeving die bijdragen aan langer zelfstandig kunnen blijven worden op diverse locaties aangebracht. Denk aan elektrisch bedienbare deuren en gordijnen, gebruik van plafondliften, uitbreiden van comfort domotica.



## **Expeditie 5**

### **Specialist in ouderenzorg. Expert in de keten.**

Wij zijn deskundig en weten als geen ander wat er voor ouderen toe doet op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Wij voelen ons uitgedaagd om bij de steeds complexer wordende zorgbehoefte onze kennis te blijven verbreden en te verdiepen. We signaleren welke specialisaties gemist worden en onderzoeken of wij deze kunnen aanbieden. Kortom, onze klanten kunnen rekenen op zorg van topkwaliteit. Als specialist in de ouderenzorg vervult Vitalis de rol van expert in de keten. Wij vinden dat kennis er is om te delen. Daarom nemen we deel aan regionale en landelijke netwerken en nodigen we onze partners en andere belanghebbenden uit tot samenwerking. Zo blijven wij in verbinding staan met alle partijen binnen de keten wonen, zorg, welzijn en behandeling.



#### **Doelen**

- We investeren continu in scholing, ontwikkeling en kennisdeling.
- Wij stimuleren samenwerking, kennisdeling en afstemming binnen de keten.

#### **Activiteiten 2020**

We gaan onze expertise gebieden verder doorontwikkelen, uitbreiden en beter bekend maken in de regio. Demografische als epidemiologische ontwikkelingen, de mogelijkheden van de locaties (ruimtes, faciliteiten, ligging) spelen hierbij een rol bij het maken van keuzes en doen wat nodig is.

- Expertisecentrum ouderenpsychiatrie
- Parkinson-keten en expertisecentrum
- GRZ-unit samen met collega-instelling Archipel en Catharinaziekenhuis
- Zorgprogramma Kwetsbare Ouderen & Proactieve inzet Geriatrische Expertise
- Crisiszorg & Regionaal samenwerken (samenwerken om de crisiszorg en doorstroom beter te organiseren)