

Kwaliteitsverslag 2019



Inleiding

Het was in alle opzichten wederom een goed Vitalis jaar vol mooie momenten: met elkaar leren, stappen zetten, een warme zomer, en bovenal mooie resultaten.

In dit kwaliteitsverslag het overzicht van de harde resultaten, de belangrijke processen in en door de organisatie en soms een kleine doorkijk naar het jaar 2020.

We starten dit verslag met de hoofdpunten en vervolgen het verslag met een rapportage op ons Kwaliteitsplan 2019, kort en concreet. Deze zijn aangevuld met de verhalen van 2019; onze nieuwsberichten passend bij de onderdelen van ons oorspronkelijke plan.

De hoofdpunten in 2019, kijkend naar de driehoek: cliënten, medewerkers en financiën.

Cliënten

Naast een veelheid aan ontwikkelingen, prijzen we een mooie beoordeling: een TOP-10 positie van Verzorging- en Verpleeghuizen van Nederland, beoordeeld door onze belangrijkste doelgroep, de cliënten zelf.

Medewerkers

Goed, beter, best: de verdere implementatie van Vitale teams in de organisatie, de instrumenten (ontwikkelmonitor, dashboard, rapportage) en vanuit de bedoeling werken in de gehele organisatie. Voor ons is Vitale teams een prima middel om de besturingsfilosofie handen en voeten te geven. Dat dit echt begint te leven, zien we ook terug bij de uitkomsten van het onderzoek naar tevreden medewerkers waar Vitalis op nagenoeg alle onderdelen beter scoort dan de branche (zoals werkbeleving 7,6 t.o.v. 7,3 branche), het ziekteverzuim (5,69% t.o.v. de branche 6,92%) en de aanname van nieuw personeel (86 FTE t.o.v. 2019).

Financiën

We sluiten het jaar af met een positief resultaat van ruim €2 miljoen. We zijn verlost van de ballast van het verleden, hebben een eenduidige juridische structuur gekozen die past waar wij voor staan. Zie tevens onze jaarrekeningen van Vitalis WoonZorg Groep 2019, op www.vitalisgroep.nl

Daaraan toegevoegd vanuit organisatie perspectief:

Nieuwe strategie voor de komende jaren, ondergebracht in ons nieuwe Koersplan 'KOERSVAST', opgesteld door en met de organisatie. Aan de hand van vijf expedities gaan we reizen, ontdekken en richting geven aan het nieuwe Vitalis.

Vitalis heeft in 2019 ook haar eigen kijk op kwaliteit geformuleerd. Na 50 jaar expertise in de ouderenzorg, geïnspireerd door de diverse kwaliteitskaders maar bovenal ons eigen antwoord op: wat is voor ons kwaliteit in de ouderenzorg? is deze visie geformuleerd. We hanteren Persoonlijke zorg, Leven van alledag en Veilige zorg. Met daarbij vijf uitgangspunten en een eigen cyclus van doen, kijken, reflecteren, leren en verbeteren staan we meer dan ooit in onze kracht om te blijven werken aan de kunst van gelukkig oud zijn. Verdere uitwerking vindt plaats in 2020, samen met de verschillende disciplines. In 2019 hebben we deze kijk en de uitgangspunten al zo veel mogelijk direct toegepast.

Twee centrale thema's in 2019

1. Voldoende en blijde medewerkers

Ons actieplan 'arbeidsmarkt' is gericht op een aantal thema's: het behoud van onze medewerkers, de werving van nieuwe medewerkers en regionale acties.

Onze ambitie is dat onze collega's van hun werk genieten en dat ze groeien als professional.

Ze voelen zich ondersteund, gewaardeerd en gezien, zowel door collega's als leidinggevende.

Als team staan ze in hun kracht, met een stabiele bezetting en de vrijheid en het vertrouwen om te doen wat nodig is. Daarbij voelt iedereen zich veilig genoeg om met elkaar in gesprek te zijn en blijven over hoe het gaat en over wat er beter kan."



Rapportage 2019

Onderstaand de kwalitatieve rapportage gericht op de instroom en het behoud van medewerkers. In het hoofdstuk 'Personeelssamenstelling' wordt inzage gegeven over de kwantitatieve resultaten van het eerste trimester '20.

	INITIATIEF	STATUS NA EERSTE TRIMESTER 2020
INSTROOM	Optimaliseren indiensttredings-proces en daarmee de ervaring van nieuwe collega's	Proces loopt goed; vooral het meeloopmoment wordt erg gewaardeerd, zowel door managers als door sollicitanten (zij scoren dit met een 8.9). Ook de contacten gedurende het proces met zowel de recruiters als de HR servicedesk worden als zeer positief ervaren (respectievelijk een 8.5 en 8.4) Het tijdig voorzien in de benodigde middelen wordt iets beter ervaren maar blijft een aandachtspunt (score afgelopen jaar gestegen van 6.6 naar 7.0)
	Optimaliseren van de instroom van nieuwe leerlingen/stagiaires	Het ingerichte 'BPV' office draagt zorg voor een gestroomlijnd proces en heel actief relatiebeheer. Dit wordt erg gewaardeerd en heeft een positieve spin off op aantrekken van nieuwe leerlingen en stagiaires. Op dit moment is daarmee actieve werving niet nodig aangezien er meerdere sollicitaties per week binnenkomen. Gezien deze ontwikkeling en het feit dat deze groep een absolute prioriteit heeft als bron voor nieuwe medewerkers, is de capaciteit van de BPV office uitgebreid in het eerste kwartaal 2020.
BEHOUD	Benutten van informatie en feedback van vertrekkende medewerkers	Onze medewerkers worden actief bevraagd naar hun ervaringen op het moment dat een uitdiensttreding wordt gemeld. Op dit moment geeft twee derde van onze medewerkers hun feedback middels een enquête, en wordt daar indien wenselijk verder opvolging aan gegeven middels een gesprek. Veel genoemde redenen van vertrek zijn werkinhoud en ontwikkelmogelijkheden. Dit onderwerp heeft dan ook een belangrijke plek in onze HR agenda, waarbij we opnieuw een mobiliteitsteam inrichten en ook binnen de academie de nadruk gaan leggen op nieuwe vakinhoudelijke expertise gebieden als , waarmee ook 'horizontale loopbaanpaden' verder uitgediept kunnen worden

Stimuleren van
werktevredenheid van Vitalis
medewerkers

Op verzoek van de bestuurder heeft er in het vierde kwartaal van 2019 een groot Medewerkers Tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden; de eerste resultaten daarvan zijn eind januari middels bijeenkomsten gedeeld met managers en daarna in kleiner comité met hun teams.
De opvolging hiervan op de centrale thema's zal zo spoedig mogelijk doorgang vinden. In positieve zin op te merken is dat Vitalis er, ook ten opzichte van de branche en vergelijkbare organisaties, goed voorstaat, met name de betrokkenheid van medewerkers; een hele belangrijke pijler voor behoud.
Een van de belangrijkste verbeterpunten is de interne communicatie, dit staat al een tijd hoog op de prioriteitenlijst en ook hier beogen we snel stappen te maken.

Inrichten nieuw functiehuis

We zijn in het proces van het realiseren van een versimpeling en verduidelijking van ons functiehuis, waarmee het weer goed passend is bij onze actuele waarden, rollen en resultaatgebieden. Duidelijkheid van rollen en verantwoordelijkheden draagt bij aan tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers – belangrijke pijlers voor behoud. Inmiddels is het nieuwe format voor de functiebeschrijvingen klaar en zijn de eerste tien functies afgerond en aangeboden aan onze medewerkers.
We hebben ter coulang een interne bezwarencommissie geïnstalleerd, die zal ondersteunen in gesprekvoering in het geval van mogelijke bezwaren.
Uiteraard gaan we ook met dit project daar waar het mogelijk is door met de geplande acties en hopen we alsnog binnen een zestal maanden af te ronden.

VITALIS NIEUWSUITZENDING 2019

Medewerkers Tevredenheidsonderzoek

De resultaten van het Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (MTO) zijn bekend ! Vitalis scoort als geheel op alle onderzochte onderdelen beter, dan de meeste andere zorgorganisaties (32) die hebben meegedaan. Dat is een mooi resultaat. Het geeft vertrouwen dat we op de juiste weg zitten om 'de fijnste club om bij te werken' te worden.

De resultaten van het Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (MTO) zijn bekend ! 47% van onze medewerkers heeft de enquête ingevuld, waarvoor DANK.

Vitalis scoort als geheel op alle onderzochte onderdelen beter, dan de meeste andere zorgorganisaties (32) die hebben meegedaan. Dat is een mooi resultaat, zeker ook vergeleken met de MTO uitkomsten van 2014. Het geeft vertrouwen dat we op de juiste weg zitten om 'de fijnste club om bij te werken' te worden.

Succesvolle theatervoorstelling voor vrijwilligers

Als blijk van waardering hebben we al onze vrijwilligers uitgenodigd voor de interactieve theatershow 'Nee is echt oké'. Een voorstelling over de rol van vrijwilligers in de organisatie. Aan de hand van praktische tips en eyeopeners hopen we onze vrijwilligers sterker gemaakt te hebben in hun rol.

Ken je cliënt en de inzet van deze kennis

Het bereiken van ken je cliënt en deze kennis in te zetten, zie je terug op drie gebieden:

1. We werken samen met &Happy en ontwikkelen samen middelen waarbij we gebruik maken van spelvormen om zowel verzorgende als cliënten op een nieuwe manier geluk te laten ervaren.
2. Social design-activiteiten: we gaan door met het creëren van nieuwe vormen van communicatie om eenzaamheid in onze gebouwen (de wijk) te verminderen.
3. We gebruiken kunst om creativiteit aan te boren en los te komen van gebaande wegen.

Rapportage & VITALIS NIEUWSUITZENDING 2019

Op verschillende manieren laat Vitalis zien dat zij haar cliënten kent en investeert in diverse manieren om steeds te blijven kennen en ophalen van specifieke kenmerken van haar doelgroepen, Onderstaand een aantal bijzondere activiteiten:

Welzijnsteam Parc Gender wint CZ verweezorgprijs!

Het Vitalis Welzijnsteam van WoonincPlusVitalis locatie Parc Gender uit Eindhoven heeft de CZ verweezorgprijs gewonnen! Elk jaar doet het CZ Fonds een 40 verweezorgdagen cadeau aan chronisch en ongeneeslijk zieken in de psychiatrie, ouderen- en gehandicaptenzorg. Zo geven zij aandacht en waardering aan al het goede in de zorg. Het thema van 2019 was "Wees eens aardig voor een ander! Een (verweezorg)glimlach kost niets!" De veertig meest bijzondere ideeën voor verweezorg werden beloond met een prijs van € 800,-. Met het project 'Ik heb een tuintje in mijn hart' viel Parc Gender dit jaar in de prijzen. Jolanda Kennis,



projectcoördinator Ankerpunt in de wijk, vertelt over de bedoeling het project: "Veel ouderen willen nog iets doen, nog iets betekenen voor een ander. Ze voelen zich daarom betrokken bij de wijk, ze staan nog middenin het leven. Hoe mooi zou het zijn om een eigen kas en moestuin op aangepaste hoogte te realiseren? Een kas en tuin waarin ouderen hun kennis delen, wijkbewoners -jong en oud- ontmoeten, buiten zijn en daarmee de wereld van het moestuinieren overdragen. En dan met de oogst samen een heerlijk soep maken met producten uit eigen tuin!"

Hackathon in samenwerking met SintLucas en Fontys

Studenten van SintLucas, Fontys en onze bewoners werken samen tijdens hackathon over 'thuisgevoel'

Donderdag 5 september was een gezellig drukke dag bij Vitalis Wilgenhof. ClickNL Fieldlab 'Sense of Home' organiseerde een zogeheten hackathon voor een groep van 80 studenten van Fontys, Sint Lucas en de bewoners. Bij dit evenement kwamen studenten op bezoek bij bewoners van Vitalis om samen na te denken over hoe de studenten het thuis nog een beetje leuker kunnen maken. De studenten zijn op allerlei creatieve manieren aan de slag gegaan om nieuwe ideeën te ontwerpen voor de bewoners en hun thuisgevoel. Een mooi voorbeeld van een samenwerking tussen het onderwijs, bedrijfsleven en bewoners. De winnaars van de hackathon presenteren dit najaar hun idee tijdens de Dutch Design Week op Vitalis locatie Wilgenhof aan de Schalmstraat.

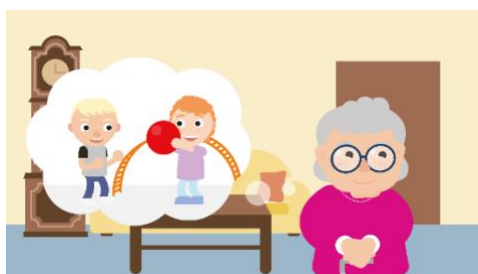
Nostalgie op Peppelrode

De geur van friscgewassen was

Buiten de was ophangen was vroeger, zeker met dit weer, heel normaal. Bewoners van de PG afdelingen binnen Vitalis Peppelrode kunnen sinds kort de fris gewassen was ophangen en ruiken. Een mooie manier om samen met familie of zorg actief bezig te zijn, herinneringen op te halen én contact te maken. Het is belangrijk om mensen met dementie een vertrouwd en veilig gevoel te geven. Dit kun je doen door sfeer en beleving te creëren welke mensen zich nog herinneren en zich prettig bij voelen. Zo'n beleving kan voor troost, rust, blijdschap en herkenning zorgen. Naast een "washoek" zijn er op de PG afdelingen bij Vitalis Peppelrode nog verschillende andere hoeken te vinden. Denk daarbij aan bijvoorbeeld een timmerhoek, een naaiatelier en een ouderwetse keuken. We zijn er trots op om de mensen die binnen Peppelrode wonen op deze manier een rijkere leefomgeving aan te kunnen bieden. Natuurlijk is ondersteuning en begeleiding van zorg en familie een must.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning



Helder zorgdossier: verdere implementatie van nieuwe methodiek en systeem

<p>Resultaat cliënt/medewerkers</p>	<p>De medewerker kent de cliënt en zijn of haar verhaal, behoeften en wensen, zorgen, problemen en levensvragen. Het unieke verhaal van de cliënt maakt dat de zorgdoelen afgestemd kunnen worden op de cliënt. Medewerkers kunnen in hun handelen rekening houden met de persoon en de 'rugzak' van de cliënt: nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.</p>
<p>Rapportage 2019</p>	<p>In de eerste maanden van '19 heeft de gebruikersgroep met name gewerkt aan de handleiding 'Methodisch werken met OMAHA in ONS'. In deze handleiding wordt onze Vitalis werkwijze uitgelegd. Daarbij komen ook een aantal belangrijke veranderingen kijken, onder andere hoe we de aanleiding gebruiken. De nieuwe werkwijze is in september met alle aandachtsvelders gedeeld. Zij zijn in de laatste maanden van dit jaar hard aan de slag gegaan om steeds meer vanuit de nieuwe werkwijze te werken. Klinische lessen en coaching on the job worden hier veel voor ingezet. Reacties van de medewerkers zijn positief; dossiers zijn beknopter en leesbaar. Nieuwe medewerkers worden middels een inwerkprogramma geïnstrueerd in het methodisch werken met het dossier.</p>

Samenwerken aan kwaliteitsverbetering Geriatrische Revalidatie

<p>Resultaat cliënt/medewerkers</p>	<p>Definitieve keuze voor een samenwerking Vitalis-Archipel op het gebied van GRZ. De samenwerking is gericht op het verbeteren van de kwaliteit door volume op het gebied van innovatie en het doelgericht bedienen van de revalidatie cliënt.</p>
<p>Rapportage 2019</p>	<p>Op verschillende onderdelen is in 2019 gewerkt aan de definitieve keuze, die in 2019 is gerealiseerd, wat zich uit in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De samenwerking verloopt voorspoedig: directeur/kwartiermaker is aangesteld. De CCR en OR van beide organisaties hebben hierin ook aan deelgenomen. • Introductieprogramma van de directeur is gestart, wat de verdere richting geeft van de opdracht. • Eerste verkenningen en kennismaking van de beide GRZ-teams heeft plaatsgevonden. <p>Kernpunten t.a.v. de samenwerking zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bundelen van ontwikkelkracht ten behoeve van innovatie en arbeidsmarktproblematiek • De Juiste zorg op de juiste plek <ul style="list-style-type: none"> ○ Niet langer in het ziekenhuis dan nodig ○ Zo snel mogelijk weer naar huis • Inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen en groei/vergrijzing • Vastgoed van beide organisaties evenwichtiger inzetten • Werkwijzes GRZ regionaal stroomlijnen <p>De ontwikkelde documenten en concept plannen voor de bouw worden in het eerste half jaar 2020 verder uitgewerkt en voorgelegd aan de diverse adviesraden.</p>

VITALIS NIEUWSUITZENDING 2019

Ilse Jaspers benoemd als Directeur/Kwartiermaker GRZ

Met ingang van 1 januari 2020 wordt Ilse Jaspers (42) benoemd als Directeur/Kwartiermaker van Vitalis WoonZorg Groep en Archipel Zorggroep. Zij wordt hiermee de verbinder tussen beide organisaties en gaat uitvoering geven aan de gezamenlijke ambities met betrekking tot de Geriatrische Revalidatiezorg.

Vanaf 1 oktober komt zij al deeltijd kennismaken met beide organisaties, om vervolgens aan de slag te gaan met de gezamenlijke ambitie één centrum voor geriatrische revalidatiezorg op te zetten voor de stadsregio Eindhoven.

Ilse Jaspers, geboren en getogen Brabantse, woont met haar man en kinderen in het centrum van Eindhoven. Na haar middelbare schooltijd studeerde zij Civiele Techniek aan de Technische Universiteit Delft. Vervolgens deed zij zeer ruime ervaring op in zowel de zorgsector als het bedrijfsleven. Naast diverse opdrachten voor onder andere Albert Heijn en Schiphol werkte zij in diverse functies op Bloemenveiling FloraHolland in Aalsmeer. In 2008 maakte zij de overstap naar de zorg en vervulde verschillende posities in het Leids Universitair Medisch Centrum en het Catharina Ziekenhuis in Eindhoven.



De nieuwe uitdaging die zij aangaat voor Vitalis en Archipel is een wens die uitkomt: 'De vergrijzing en de veranderende arbeidsmarkt maakt het opzetten van het nieuwe centrum tot een belangrijke ontwikkeling voor de regio. De uitdaging die voor ons ligt, om voor deze groeiende doelgroep de juiste zorg op de juiste plek te organiseren, is iets waar zij graag vorm aan wil geven. Samen met beide organisaties en alle ketenpartners. De innovatie-ambities van Vitalis en Archipel passen goed in de regionale agenda van Brainport. 'Ik denk dat er prachtige kansen liggen om het verschil te gaan maken de komende jaren.'

Wonen en welzijn



Beleving in de huiskamers

Resultaat cliënt/ medewerkers	Aandacht voor het serveren en nuttigen van de maaltijd verbeteren en aanbod van activiteiten in huiskamers gedurende de dag uitbreiden.
Rapportage 2019	Steeds meer (intramurale) cliënten ontvangen vanuit de centrale keuken de maaltijd. Dit wordt gedeeltelijk op de afdelingen geserveerd vanuit au bain marie. Anders als op dienbladen geeft dit een huiselijke sfeer en de horeca wil de zorgmedewerkers helpen bij het extra aantrekkelijk opdieneren. <i>Zie verder ook de rapportage over Personeelssamenstelling (inzet hospitality, gastvrouwen en kookbegeleiders)</i> <i>Zie verder ook de rapportage over Personeelssamenstelling (inzet hospitality, gastvrouwen en kookbegeleiders).</i>

Verdere uitrol Caren Zorgt

Resultaat cliënt/ medewerkers	De communicatie tussen cliënt en ons als zorgaanbieder wordt beter ondersteund en transparanter. De cliënt krijgt de best mogelijke zorg, afgestemd op actuele wensen en behoeften.
Rapportage 2019	De hulpmiddelen voor het gebruik van Caren Zorgt zijn aangescherpt, zowel voor onze medewerkers als voor de cliënt en/of zijn familie. Hierdoor weet onze medewerker beter wat hem of haar te wachten staat en hoe hij/zij zich met het team kan voorbereiden op het gebruik van Caren Zorgt. In september is een groep van vijf studenten van de opleiding Mens en Techniek van Avans hogeschool gestart met een onderzoek naar de ervaringen van Caren Zorgt bij medewerkers en cliënt en/of zijn familie. Met de uitkomsten van het onderzoek stellen zij een adviesrapport op voor de verdere ondersteuning van de uitrol van Caren Zorgt binnen Vitalis. CarenZorgt wordt bij locaties van Wijkzorg steeds meer ingezet als communicatiemiddel naar de familie. De uitrol binnen locaties van Intensieve Zorg zal in 2020 doorlopen.

Positieve gezondheid, lean opereren en informele zorg

Resultaat cliënt/ medewerkers	Het creëren van meer huiskamers op de Wijklocaties (oude verzorgingshuizen) waardoor ouderen langer thuis kunnen blijven wonen in hun appartement, eenzaamheid een minder grote rol speelt, dagritme wordt ondersteund, evenals mobiliteit en activiteiten. Cliënten gaan eerder contacten aan en activiteiten ondernemen doordat ze niet in het appartement blijven maar elkaar treffen in de gezamenlijke huiskamers. <i>Zie verder rapportage 2019 over de gerichte verbeteracties bij de locaties van Wijkzorg.</i>
----------------------------------	--

VITALIS NIEUWSUITZENDING 2019

Inspiratie workshops eten & drinken

Eten en drinken zijn belangrijke momenten op de dag. Vitalis maakt er voor zijn cliënten/gasten graag een feestje van!

Medewerkers die een belangrijke rol in het eet/drinkmoment vervullen, waren op 20 en 27 Juni welkom om zich culinair te laten inspireren.

Tijdens de workshop in het ZiN inspiratiecentrum kwamen de onderwerpen Voedingsleer, menu opbouw, keukenprocessen en cliëntbeleving aanbod.



Residentie Parc Imstenrade ontvangt Roze Loper certificaat

Vitalis Residentie Parc Imstenrade in Heerlen heeft het Kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat Roze Loper ontvangen. Het Roze Loper certificaat is een formele toekenning voor het geconstateerde tolerante leef-, zorg- en werkklimaat en actieve diversiteitsbeleid.



Veilige zorg



Nieuwe wet Zorg en Dwang

<p>Resultaat cliënt/ medewerkers</p>	<p>Handelen in lijn en in de geest van de wet Zorg en Dwang: ongeacht plaats en status van de cliënt zetten we vrijheidsbeperkende maatregelen minimaal in. Alleen als er geen andere alternatieven zijn. We investeren juist in het voorkomen van het inzetten en in andere minder heftige alternatieve mogelijkheden. <i>Zie verder de gerichte verbeteracties bij de locaties van Intensieve Zorg.</i></p>
<p>Visie en werkwijze</p>	<p>Vitalis deelt de visie van de nieuwe wet. Ons uitgangspunt is en blijft vrijwillige zorg; zorg die aansluit bij de behoefte van de cliënt, met instemming van cliënt/vertegenwoordiger.</p> <p>De cliënt is ons uitgangspunt, ongeacht waar deze woonachtig is. Cliënten moeten zo lang mogelijk ondersteund worden in het leven volgens hun wensen. (Bewegings)vrijheid is hiertoe van belang. Soms mogen er risico's genomen worden, als dit ten goede komt van de cliënt. Een grondige analyse van het gedrag, de wensen en behoeftes van de cliënt door onze professionals, samen met cliënt en/of familie, biedt mogelijkheden en kansen. Het kennen van de cliënt en het aanvoelen en observeren van het gedrag zijn hier een basis voor. Bij gevaarlijke situaties en onbegrepen gedrag zoeken we naar mogelijkheden om deze met vrijwillige zorg op te lossen. Mocht er ondanks de inzet van alternatieven toch ernstig nadeel van de cliënt of zijn/haar omgeving dreigen, dan gaan we de inzet van onvrijwillige zorg overwegen. Er zal altijd worden gekozen voor het minst ingrijpende middel. En zo kort mogelijk. Wet Zorg en Dwang helpt ons daarbij.</p> <p>In 2019 handelde wij al in de geest van de wet, enkel nog niet volgens het stappenplan (op enkele pilot afdelingen na). Er zal altijd gekozen worden voor het minst ingrijpende middel, voor een zo kort mogelijke periode.</p> <p>Het kernteam speelt een belangrijk rol in de multidisciplinaire afstemming (met in ieder geval zorg, psycholoog en arts als deelnemer). De cliënt en/of vertegenwoordiger heeft het recht om daarbij aanwezig te zijn. Registratie van en rapportage op onvrijwillige zorg vind plaats in het elektronisch cliëntendossier.</p> <p>De werkwijze waarop we het stappenplan in 2020 doorlopen is vastgelegd in onze procedure onvrijwillige zorg voor behandelaars en de werkinstructie Wet Zorg en Dwang voor zorg. Indien onvrijwillige zorg overwogen wordt in de thuiszorg, zal Vitalis waar nodig eigen behandelaars inzetten om in overleg met de huisarts het stappenplan te doorlopen</p>
<p>Rapportage 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vanaf januari 2019 is er een projectgroep gestart met de voorbereiding op de Wet Zorg en Dwang. De groep heeft zich verdiept in de nieuwe wetgeving en maakt hiervan een vertaalslag naar Vitalis. • Inmiddels ligt er een Visie/beleidsstuk waarin we onze visie op (on)vrijwillige zorg en de uitwerking van de Wzd binnen Vitalis onder woorden brengen. • Met deze visie in gedachten is een brochure voor cliënten/vertegenwoordigers en een zakkaartje voor

	<p>medewerkers ontwikkeld. In oktober/november zijn alle aandachtvelders VBM/GVP-ers geschoold. Hiervoor is o.a. een "WZD spel" ontwikkeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er lopen momenteel meerdere pilots om de kijken of onze voorgenomen werkwijze (zo veel mogelijk binnen bestaande processen) werkt in de praktijk. • Regionaal vind er overleg plaats met artsen om de vereisten in het stappenplan te kunnen organiseren. We trekken een huisarts aan op projectbasis om zich namens Vitalis te verdiepen in de relatie met huisartsen in de regio m.b.t. Wzd. • De Centrale Cliëntenraad wordt op de hoogte gehouden van onze ontwikkelingen. • Zie interview met Vilans om te zien hoe wij dit als organisatie hebben aangepakt. https://www.vilans.nl/artikelen/we-willen-vooral-voorkomen-dat-er-onvrijwillige-zorg-nodig-is
--	---



Verbeteren door incidenten

<p>Resultaat cliënt/medewerkers</p>	<p>Meld om te leren, leer om te verbeteren en verbeter om je werk leuker en veiliger te maken voor iedereen.</p> <p>Door een volledige implementatie van iTask (het nieuwe meld- en registratiesysteem van alle incidenten binnen Vitalis) en het investeren in kennis en vaardigheid op analyses van incidenten en calamiteiten werken we aan minder incidenten en een betere leercurve van incidenten en calamiteiten. Alles is gericht op het voorkomen en leren van incidenten.</p>
<p>Rapportage 2019</p>	<p>We hebben afgelopen twee jaar geïnvesteerd in een digitaal meld-systeem (2019 MIC, eind 2019- begin 2020: MIM, diefstal en brand). Dit maakt dat we sneller en beter de informatie over de situatie voorhanden hebben. Het scheelt ook zeker tijd van de melder en de personen die de situaties beoordelen; middels digitale processen gaat het soepel en effectief.</p> <p>We zijn kritisch geweest om meldingsformulieren en rapportages: ze moeten zinvol zijn (geen onzinnige vragen: focus op het voorval) en de juiste informatie op de juiste plek. Echter, beseffen we ons steeds meer en meer dat dit een stap is van het groter geheel. Fijn dat we gegevens hebben, nu er iets mee doen. Het is effectiever om 1 situatie eruit te lichten en deze goed te analyseren dan over het algemeen iets te zeggen over het groter geheel. Daarop gaan we nu investeren > 2020.</p> <p>We zien tegelijk ook dat onze melders juist dat onvoldoende eigen kunnen maken. Informatie is voorhanden, maar een echte analyse vraagt andere competenties zoals gespreksvaardigheden. De adviseurs van de Beleidsstaf gaan ze daarbij helpen. We zetten in op leren en verbeteren, dat kan alleen als we de stappen verder afmaken van de Vitalis kwaliteitscyclus.</p>

Leren en verbeteren



Niet meer te stoppen

<p>Resultaat cliënt/medewerkers</p>	<p>Aandachtvelders structuur verder implementeren De aandachtsvelders weten wat er van hen verwacht wordt, worden voldoende ondersteund om deze taak uit te voeren en hierop te reflecteren. Indirect komt dit ten goede van de zorg aan de cliënt en de samenwerking binnen het Vitale team.</p>
<p>Rapportage 2019</p>	<p>Er zijn bijeenkomsten gehouden voor alle nieuwe aandachtsvelders, ongeacht onderwerp. Ze worden wegwijs gemaakt over hun rol, gesproken over verwachtingen en het werkproces. Dit heeft geleid tot een aanpak van het profiel, het oprichten van een Auditpool en een betere informatievoorziening. In lijn met de nieuwe kijk op kwaliteit is ook opnieuw gekeken naar de rol, taak van de aandachtsvelders. Het profiel vraagt zeker om een actualisatie: het moet geen invul/ afvink-lijstje worden per aandachtsgebied, maar bijdragen aan een lerende organisatie. Samen met de aandachtsvelders zelf gaan we hiermee aan de slag in 2020.</p>

Professionals aan het roer

<p>Resultaat cliënt/medewerkers</p>	<p>Implementeren Rijnlands denken Het Rijnlands denken sluit uit bij de besturingsfilosofie en ingezette ontwikkeling van de Vitale teams. De organisatie gaat uit van de vakkundigheid van haar medewerkers. We geven hen het vertrouwen dat zij samen de best mogelijke zorg en oplossingen bieden aan de cliënt, het team en de organisatie. Alles daarom heen werkt faciliterend en ondersteunend, zodat het team het Best opereert.</p>
<p>Rapportage 2019</p>	<p>Nadat alle eenheden (RVE's, medezeggenschapsorganen, RvT) op hun eigen wijze het Rijnlands gedachtegoed eigen heeft gemaakt, begeven we ons steeds meer in dezelfde organisatieontwikkeling naar professionals aan het roer. Uitingen hiervan zie je in taal, opstellen van een nieuw organogram, input voor de strategie e.d. Na het gedachtegoed te kennen, blijft het steeds opnieuw kijken hoe we het doen, casussen inbrengen en jezelf de vraag stellen: past dit, wat betekent dit?</p>

Kennisdeling, verbinding en veilig leerklimaat

<p>Resultaat cliënt/ medewerkers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leren en ondersteuning op de werkplek • Kruisbestuiving tijdens de Vitalis werkplaatsen • Kennis vermenigvuldigt zich als je het deelt In 2019 is er twee keer een KennisMarkt in januari en juni. Leerlingen, stagiaires en medewerkers presenteren hier hun projecten en 'good practices'. Deze worden gekoppeld aan andere initiatieven om zo voor medewerkers de drempel laag te houden. • Prikkelen tot ontwikkelen In 2019 zetten we alle activiteiten rondom opleiden, leren en ontwikkelen in de spotlight. Aan de Vitalis Leer Omgeving wordt een blog toegevoegd waar wekelijks nieuwe berichten te vinden zijn. Ook is er een maandelijkse nieuwsbrief met als doel alle Vitalis medewerkers te prikkelen tot ontwikkelen. • Project Mantelzorgers in hun kracht Mantelzorgers spelen een belangrijke rol voor veel van onze cliënten. Onze medewerkers ontmoeten dagelijks mantelzorgers. De betrokkenheid van mantelzorgers neemt steeds verder toe. Tijd om de behoeften van deze doelgroep in kaart te brengen. • Opleiden, leren en ontwikkelen Ook in 2019 ondersteunt de Academie 'team Werkplekleren' (dit zijn de praktijkopleiders en praktijkleercoaches) bij strategische Vitalisbrede vraagstukken en geeft procesmatige ondersteuning bij werving en selectie, plaatsing, administratie en subsidies. In 2019 intensiveren we de samenwerking in projecten voor herintreders en zij-instromers en ontwikkelen in samenspraak met team Werkplekleren on-the-job leer- en ontwikkelinterventies als vervolg op de training voor werkbegeleiders. Ook gebruiken we onze expertise om met team Werkplekleren samen te zorgen voor een veilig(er) leerklimaat waarin medewerkers (in opleiding) kunnen groeien en daarmee de hele organisatie: 1 + 1 = 3 • Blik op de toekomst We voeden de organisatie met ontwikkelingen op het gebied van opleiden, leren en ontwikkelen. We denken mee met de nieuwe Vitalis visie 2019 – 2023 en schrijven in navolging daarvan een strategisch opleidingsplan voor diezelfde periode.
<p>Rapportage 2019</p>	<p>Onze speerpunten voor dit jaar zijn grotendeels gerealiseerd. We hebben dit in samenwerking met onder meer MWO, de recruiters, beleidsstaf en team werkplekleren (praktijkopleiders) gerealiseerd. Specifiek:</p> <p>Leren en ondersteunen op de werkplek was een speerpunt om onze zichtbaarheid en toegevoegde waarde voor de teams te vergroten. Zo is bijvoorbeeld een traject 'gesprekstechnieken in het team' op maat ontwikkeld voor een somatische en een wijkzorg afdeling. Ook hebben de BHV-coördinatoren geholpen met het eenvoudiger monitoren of medewerkers BHV-geschoold zijn. Deze manier van monitoren is in september ook geïmplementeerd voor de verpleegtechnische handelingen.</p> <p>De Kennismarkt heeft plaatsgevonden in januari. De deelnemers en medewerkers die een presentatie verzorgden waren enthousiast over het aanbod van projecten van de werkvloer. Wel merken we dat we de grote groep medewerkers nog niet bereiken. In de tweede helft van het jaar heeft voor het eerste een Krachtstroom bijeenkomst plaatsgevonden. Doel van deze bijeenkomst is elkaar inspireren op het werken vanuit de 'bedoeling'. Eigen collega's vertellen op een inspirerende en krachtige manier over hoe zij hier invulling aan geven in hun werk en hoe je hiervoor af en toe 'buiten de lijntjes' moet kleuren.</p> <p>Voor een laagdrempelige manier van kennis delen is een sociaal intranet van belang. In 2019 is een projectgroep, en klankbordgroep samengesteld en is er een projectplan geschreven. De</p>

	<p>leveranciersselectie en een pilot van dit systeem staan voor 2020 in de planning.</p> <p>Bij het onderwerp inspiratie (prikkelen tot ontwikkelen) zijn we trots op de uitgave van "Jij&Vitalis. Magazine over: ontwikkelen, leren en persoonlijke groei". Een magazine helemaal in eigen beheer geschreven en ontwikkeld. Het is uitgereikt aan alle Vitalis medewerkers en zeer positief ontvangen. Vanaf September wordt er maandelijks een nieuwsbrief verstuurd over leren en ontwikkelen bij Vitalis. Inmiddels hebben 350 medewerkers zichzelf geabonneerd op deze nieuwsbrief. Tijdens de Roadshow (HR, en academie) hebben we goede gesprekken gevoerd met medewerkers over hun ontwikkeling. Daarnaast bezoeken we steeds vaker de managers en teams, om zo met elkaar te bespreken wat nodig is en wat niet.</p> <p>Met betrekking tot de mantelzorgers hebben we een eerste bijeenkomst georganiseerd met een gevarieerde groep betrokkenen (onder meer directeur, manager, vrijwilliger coördinator, manager Klantcentrum). Hierin is gekeken met welke speerpunten er als eerste gestart gaat worden. Deze punten zijn opgehaald bij medewerkers, managers en verwanten. Het eerste trainingsaanbod is ontwikkeling en zal in 2020 voor het eerst plaatsvinden.</p> <p>Vanaf februari is het team BPV onderdeel van de Academie. Zij vormen een brug tussen de praktijkopleiders, opleidingsadviseurs(academie) en MWO-ers. Met aandachtsgebieden als 'beroepsopleidingen' en een 'krachtig leerklimaat' geven ze invulling aan organisatiebrede thema's. De groep praktijkopleiders is dit jaar uitgebreid en compleet. In samenwerking met de managers wordt gekeken naar beroepen van de toekomst en de behoefte aan nieuwe soorten beroepen die de huidige vragen vanuit de teams kunnen invullen. Er zijn meerdere groepen helpenden opgeleid om medicatie te mogen delen. Op de verschillende leerafdelingen zie we creatieve initiatieven om leren op de werkplek te bevorderen.</p> <p>In 2019 blijft de vraag om meer klassikale bijeenkomsten groeien, ook blijft online trainen onverminderd populair. Het groeien van de klassikale bijeenkomsten heeft met name te maken met de grote instroom nieuwe medewerkers en duidelijkere ontwikkelbehoeftes op bepaalde onderwerpen in de teams (psychiatrie, agressie). Het meeste aanbod heeft zowel een klassikaal als online component.</p> <p>Aansluitend bij de behoefte naar leren op de werkplek zijn een aantal trainingen omgezet zodat er meer op de werkplek (en minder in een training) geleerd wordt. We ondersteunen ook de aandachtsvelders wanneer zij met hun collega's aan de slag gaan.</p>
--	---

Lerend netwerk

<p>Resultaat cliënt/medewerkers</p>	<p>Door te gaan 'roefelen' (gericht op bezoek gaan bij de andere organisaties) verbreden en verdiepen we onze kennis op kwaliteitsonderwerpen. Dit gebruiken we in de dagelijkse zorg- en dienstverlening bij onze cliënten.</p>
<p>Rapportage 2019</p>	<p>Uitwisseling op diverse niveaus vindt plaats. In de eerste maanden van '19 heeft onze Cliëntenraad kennis en ervaring uitgewisseld met de Raden van de andere leden.</p> <p>In de maanden erna heeft op onderwerp (bijvoorbeeld Wet Zorg en Dwang) / gremia (bijvoorbeeld Raden van Toezicht) uitwisseling plaatsgevonden.</p>

Hackathon in samenwerking met Sint Lucas en Fontys



Donderdag 5 september was een gezellig drukke dag bij Vitalis Wilgenhof. ClickNL Fieldlab 'Sense of Home' organiseerde een zogeheten hackathon voor een groep van 80 studenten van Fontys, Sint Lucas en de bewoners. Bij dit evenement kwamen studenten op bezoek bij bewoners van Vitalis om samen na te denken over hoe de studenten het thuis nog een beetje leuker kunnen maken. De studenten zijn op allerlei creatieve manieren aan de slag gegaan om nieuwe ideeën te ontwerpen voor de bewoners en hun thuisgevoel. Een mooi voorbeeld van een samenwerking tussen het

onderwijs, bedrijfsleven en bewoners. De winnaars van de hackathon presenteren dit najaar hun idee tijdens de Dutch Design Week op Vitalis locatie Wilgenhof aan de Schalmstraat.

Opening nieuwe leerafdeling op Kronehoef

In 2019 is wederom een nieuwe leerafdeling gestart; twee wijkzorgteams zijn omgevormd tot 'Leerafdeling Kronehoef'. Na een jaar van: bezinnen, beslissen, hard werken en successen vieren zijn deze teams klaar om zorg voor de cliënt, hand in hand te laten gaan met het opleiden van studenten. Leerafdeling Kronehoef toont dat een krachtig leerklimaat zich fundeert in mindset en houding, hartelijkheid en veiligheid. Zij werken niet óp een Leerafdeling ... zij zijn het!



Leiderschap, governance en management



Doorgaan, vooral doorgaan met Vitale teams

<p>Resultaat organisatie</p>	<p>Alle Vitale teams hebben training en begeleiding gehad op weg naar een Goed, Beter, Best team: de besturingsfilosofie is bekend en wordt naar gehandeld. Samen leren en ontdekken we binnen de kaders. De hulpmiddelen zijn voor iedereen beschikbaar en actueel.</p>
<p>Rapportage 2019</p>	<p>2019 heeft in het teken gestaan van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het trainen en begeleiden van managers, teams en ondersteunende disciplines bij het werken aan de bedoeling volgens de nieuwe besturingsfilosofie Goed, Beter, Best; • Het voeren van de structurele dialoog tussen de teams, management en bestuur; • Het ontwikkelen en verbeteren van hulpmiddelen zoals het teamdashboard ter ondersteuning van de structurele dialoog en teamreflectie. <p>Door met elkaar in gesprek te gaan vanuit de kernwaarden en de resultaten te bespreken, bepaalt het team hoe het gaat en wat nodig is om te kunnen groeien.</p> <p>Samen leren en ontdekken binnen de kaders: van teams tot manager, directeur en bestuurder. Voorbeelden uit de praktijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teams gaan actief met elkaar in gesprek over elkaars kwaliteiten en valkuilen bij het verdelen van de aandachtsvelden en taken binnen het team. • Door gezamenlijk stil te staan bij mogelijke doelstellingen van het team is deze meer bekend in het team en wordt deze breed gedragen. • Door resultaten te bespreken zoals het cijfer cliënt- en medewerkertevredenheid wordt er door het team actief gekeken oorzaken en naar mogelijke verbeteracties. <p>Als onderdeel van de structurele dialoog heeft er een evaluatie plaatsgevonden van de doorstart Vitale Teams.</p> <p>Tevreden kijken we terug op de verbindingen die meer en meer ontstaat binnen én tussen teams, managers, ondersteunende disciplines, directieteam en bestuur als bouwsteen van de besturingsfilosofie en daarmee het werken aan de bedoeling "goede zorg leveren".</p> <p>Eind 2019 zijn 73 van 105 teams (70%) bekend met de nieuwe besturingsfilosofie, kennen de beschikbare hulpmiddelen zoals de ontwikkelmonitor en het teamdashboard en maken hier gebruik van. Er zijn diverse workshops georganiseerd voor ondersteunende disciplines. Denk hierbij aan geestelijk verzorgers, huishoudelijke ondersteuning en het klantencentrum.</p> <p>Teams en managers benoemen dat het belangrijk is om het zo simpel mogelijk te houden, te zorgen voor een goede samenhang van de hulpmiddelen en steeds de vraag te stellen: "draagt dit bij aan onze bedoeling?"</p> <p>Een sprekend voorbeeld hiervan is de (oude) trimesterrapportage: een hulpmiddel voor teams om te reflecteren en een organisatiebrede</p>

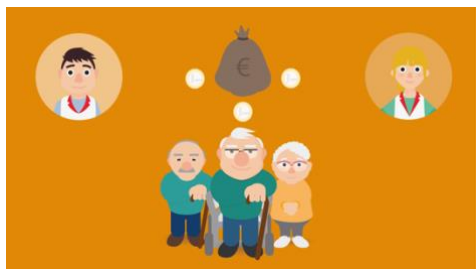
	<p>rapportage te maken op diverse (kwaliteit)thema's.</p> <p>Gezamenlijk, vanuit de organisatie driehoek kwaliteit – medewerker – organisatie ontwikkelen we (hulpmiddelen) door. Deze aanpak wordt ook doorgevoerd in de nieuwe "Kijk op Kwaliteit".</p> <p>In het volgende jaar besteden we onder andere aandacht aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Het goed kunnen blijven voeren van de (structurele) dialoog met specifiek aandacht voor de zachte kant van de gesprekscyclus en de ondersteunende rol van de manager. Het doorontwikkelen en verbinden van hulpmiddelen zoals een digitale en klikbare versie van het teamdashboard gecombineerd met de teamrapportage.
--	---

Meerjarenstrategie

<p>Resultaat organisatie</p>	<p>Meerjarenstrategie is in mei 2019 gereed: we willen weten waar we staan en waar we voor gaan de komende jaren. Dat zorgt voor focus en regie nemen op zaken die ertoe doen.</p>
<p>Rapportage 2019</p>	<p>Vaststelling van de strategie heeft plaatsgevonden in eerste instantie met het DT en vervolgens met de OR, CCR en RVT.</p> <p>De strategie bestaat uit een beschrijving van "wie is Vitalis" met daarbij een vijftal expedities om ons grootste doel waar te kunnen maken. Dit doel is vertaald in de slogan "De Kunst van Gelukkig oud zijn".</p> <p>Vervolgens is de strategie breed binnen onze organisatie verspreid. Dit is gedaan middels een videoboodschap van onze bestuurder aan alle collega's.</p> <p>Iedereen is uitgenodigd om actief deel te nemen aan de verdere uitwerking van de strategie. Om dit te organiseren is voor alle collega's het Koersplan 2020-2023 op papier uitgereikt. Om aan de oproep van de bestuurder gehoor te kunnen geven is een kaart toegevoegd. Middels deze kaart konden medewerkers kenbaar maken met welke expedities ze wilden meedenken om daarin de volgende stap te kunnen bepalen. Hier is breed gehoor aangegeven. We hebben meer dan 300 kaart terugontvangen.</p> <p>Voor het meepraten per expeditie hebben in november en december voor alle vijf de expedities aftrapbijeenkomsten plaatsgevonden waar iedereen die zich middels de kaart gemeld heeft was uitgenodigd. Het waren interactieve bijeenkomsten met een mooie opbrengst.</p> <p>Afgesproken is om in 2020 specifiek aanvullende input op te halen bij de Vitale Teams. Daarna zal samen met de ballonvaarders (collega's die hebben aangegeven wel een project te willen trekken binnen de expedities) gekeken worden welke onderdelen binnen de expedities binnen de organisatie groter op te gaan pakken. De meerwaarde van de aftrapdagen zit naast het inhoudelijk ophalen van waardevolle input ook in het creëren van een gezamenlijke taal en enthousiasme om op expeditie te gaan. De insteek binnen de uitrol van de expedities blijft dat we het echt SAMEN doen. Het Koersplan is ons kompas: ook bij alles wat we dagelijks doen en initiëren nemen we dit als uitgangspunt. We zien al veel verschillende mooie initiatieven in deze lijn ontstaan binnen de organisatie: we spreken steeds meer dezelfde taal en leggen samen de juiste focus binnen onze organisatie. Samen zijn we op expeditie.</p>



Personeelssamenstelling



De extra financiële middelen gaan naar,...

Nb. Deze tabel is gebaseerd op de gegevens van Zuidoost Brabant en Zuid Limburg bij elkaar.

Functie	Begroting gemiddeld aantal FTE op jaarbasis 2018	Begroting gemiddeld aantal FTE op jaarbasis 2019	Realisatie aantal FTE 2019
Niveau 1	2	2	25
Niveau 2	110	120	165
Niveau 3	533	537	471
Niveau 4	127	127	127
Niveau 5	86	86	96
Behandelaar	72	75	69
Overig zorgpersoneel	246	321	294
Leerlingen	90	94	105
Toename aantal FTE	1.266	1.362	1.352
Toename aantal FTE ten opzichte van 2018	96		86 FTE t.o.v. 2018

In vergelijking met 2018 zien we in totaliteit een toename van 86 fte zorgpersoneel. Met name de groep overig zorgpersoneel is gestegen (+48 fte). De groep overig zorgpersoneel, betreft functies zoals welzijnsmedewerkers, activiteitenbegeleiding, geestelijk verzorgers, etc.).

De leerlingen zijn gestegen met 15 fte.

In het direct zorgpersoneel (niveau 1 tot en met 5) zien we een toename van 26 fte. Binnen deze groep is het gemiddeld functieniveau lager dan was begroot, dit is gevolg van een krappe arbeidsmarkt niveau 3 en hoger.

De ingezette lijn gericht op het creëren van meerwaarde voor de cliënt in met name de huiskamer en activiteiten is positief. Dit heeft ook een gunstig effect voor de werkverdeling van de zorgmedewerkers.

Hulpbronnen



Nieuwe concepten door WoonincPlusVitalis

De gerichte acties hierop zijn te vinden bij de locatie Berckelhof (Wijkzorg).

Samen werken aan innovatie

In 2019 is de zoektocht gestart naar een goede vorm en plaats voor innovatie binnen Vitalis. Gekoppeld aan het Koersplan 2020-2023 en bestaande initiatieven is gestart met het opstellen van een lange termijn strategie en plan voor innovatie. Om te voorkomen dat er plannen worden gemaakt, maar nog niets zichtbaar is, is ook gestart met de start van de proeftuin Berckelhof, oprichting van de Technologische OntdekPlek en doorontwikkeling van het Verpleeghuis van de toekomst.

Ook in de regio zijn de samenwerkingsverbanden uitgebreid. Vanuit het ZorgInnovatie Platform (ZIP) bestaat een actieve samenwerking met de partijen Oktober, Centrale24, Lunetzorg en Archipel. In 2019 is gewerkt in de projectgroepen rondom 'Jinca' en 'Toolbox zorgtechnologie'. Hierin is kennis en expertise uitgewisseld en samengewerkt in concrete projecten.

Andere samenwerking zijn in 2019 opgestart:

- Programma Precies: een samenwerkingsverband tussen verschillende VVT organisaties in de regio. Hierbij neemt Vitalis deel aan de projectgroep opschaling van zorgtechnologie. In 2019 is een gezamenlijke 'implementatiewijzer zorgtechnologie' opgesteld. Tevens is er veel kennis gedeeld tussen de aangesloten organisaties en is de samenwerking verder verstevigd..
- Voorliggend Veld: dit is een samenwerkingsverband gericht op ondersteuning van de mantelzorg. Hierbij kan technologie ook een rol spelen. Betreffende dit onderdeel heeft Vitalis actief deelgenomen en kennis uitgewisseld.
- Uitbreiding van de samenwerking met de scholen Avans, Fontys en de TU/e rondom de inzet van zorgtechnologie. Gekeken is naar de mogelijkheden om samen te werken in projecten en stage en opdrachten te bieden zodat de opleiding aansluit bij de behoeftes in de praktijk.

Proeftuin Berckelhof

In 2019 is de proeftuin Berckelhof opgericht. Op de Wijkzorg locatie Berckelhof wordt de mogelijkheid geboden om zorgtechnologieën uit te testen op geschiktheid voor verdere toepassing binnen Vitalis. De volgende technologieën zijn/worden getest:

- Helder: dit is een applicatie die de externe zorgverlener eenvoudig en veilig inzage geeft in het (thuis)zorgdossier van de eigen patiënten en tevens de mogelijkheid geeft om berichten uit te wisselen. Begin 2019 is gestart met 2 cliënten en 1 huisarts. Ondertussen is dit opgeschaald naar de gehele huisartsenpraktijk, 2 zorgteams en een 60-tal cliënten. Het gebruik van Helder zorgt voor een betere samenwerking tussen huisartsenpraktijk en zorgteam en verbetert de kwaliteit van zorg. In 2020 wordt gekeken naar verdere opschaling met andere locaties en praktijken.
- Medido: dit is een slimme medicijn dispenser die op het juiste moment het zakje van de baxterrol van de apotheek uitgeeft aan de cliënt. Het tweede deel van 2019 is dit getest bij een 10 tal cliënten op Berckelhof. De inzet van de Medido heeft geleid tot een efficiëntere inzet van de zorg en verhoging van de eigen regie van cliënten. Op basis hiervan is besloten de Medido breed beschikbaar te maken binnen Vitalis. In 2020 wordt de implementatie binnen Vitalis Wijkzorg opgepakt.
- Sensara: dit is een leefstijlmonitoringssysteem wat afwijking in het patroon bij de cliënt signaleert, o.a. gericht op inactiviteit, toiletgang, valdetectie. In 2019 zijn de voorbereidingen getroffen om bij circa 50 Wijkzorg cliënten (huurders met thuiszorg en KSW) te starten met een pilot. De pilot richt zich op een betere nachtrust voor bewoners en vermindering van onnodige alarmen middels Sensara.
- Abena Nova: dit is slim incontinentiemateriaal dat een signaal geeft als het inco materiaal (bijna) verzadigd is. De verwachting is dat verschoningsmomenten efficiënter ingezet worden en is verschoning van het beddengoed teruggebracht wordt. Dit betekent ontlasting van het

zorgteam en verbetering van kwaliteit van leven van de cliënt. In 2019 zijn de eerste voorbereidingen getroffen om te starten met een test in 2020.

Oprichten Technologische Ontdek Plek: TOP

In 2019 is de Technologische OntdekPlek opgericht met als doel:

1. Zelfredzaamheid en mobiliteit van cliënten vergroten middels inzet zorgtechnologie.
2. Het werk van de zorgverleners aantrekkelijker maken middels de inzet van zorgtechnologie.

Er zijn 4 belangrijke redenen voor het opstarten van de TOP:

1. Er zijn veel technologieën op de markt, hierdoor zien medewerkers en cliënten door de bomen het bos niet meer.
2. Er is onduidelijkheid over de financieringsmogelijkheden van de technologieën.
3. Er is een behoefte om de vele initiatieven op Vitalis locaties in kaart te brengen, te vergroten en te delen.
4. De aansluiting maken tussen diverse technologieën en de systemen en processen van Vitalis, om het gebruik hiervan mogelijk te maken.

Vanuit bovenstaande overwegingen zijn de taken van de TOP (in grote lijnen):

- 'Vraagbaak' voor zorgtechnologie.
- Uitprobeerservice zorgtechnologie.
- Ondersteunen bij het experimenteren met zorgtechnologie.
- Ondersteunen bij implementatie van een zorgtechnologie.
- Online kennis- en inspiratie punt:
 - Welke zorg technologieën worden er gebruikt binnen Vitalis?
 - Actieve leer- en kennisuitwisseling.
- Inspirerende en actieve workshops over zorgtechnologie (voor medewerkers en cliënten).
- Scholing voor aandachtsvelders.
- Onderzoek naar wensen en behoeften cliënten en medewerkers van inzet technologie

In 2019 zijn alle voorbereidingen getroffen die nodig zijn om te starten met de Technologische Ontdek Plek. Intern is de eerste bekendheid gegeven over het ontstaan van deze plek en extra faciliteiten. In 2020 zal dit verder geïntroduceerd worden bij de diverse MT's en zullen de activiteiten opgepakt worden.

Verpleeghuis van de Toekomst

In 2016 is, op initiatief van Fontys, een appartement ingericht met diverse innovaties en technologische mogelijkheden om studenten, medewerkers en zorgorganisaties te inspireren. Begin 2019 is het project met o.a. Fontys geëindigd en later dit jaar is Vitalis gaan onderzoeken of appartement omgezet kan worden naar een nieuwe vorm. Er is besloten om het appartement bewoonbaar te maken en deze bewoner(s) actief te betrekken bij onderzoek en testen. Sinds eind 2019 is het appartement bewoond en in 2020 wordt deelname aan testen en onderzoek vormgegeven.

In 2019 is het project leefcirkels ingediend bij de "Challenge Verpleeghuizen van de Toekomst" vanuit Zorgverzekeraars Nederland. Dit project is uitgekozen tot de 10 beste inzendingen en gaat in 2020 meedoen aan deze challenge. Het gaat om de implementatie van leefcirkels op locatie Vonderhof. Hierbij gaat het niet om de technologie, maar de vernieuwing zit in de mindset van de betrokken personen: het anders denken en handelen rondom de leefruimte van de bewoners.

Toekomstgerichte financiering

Resultaat organisatie	VGZ onderzoekt samen met Vitalis de mogelijkheden voor een andere vorm van financiering, regelgeving en administratie voor medewerkers. Helemaal passend bij onze besturingsfilosofie: terug naar de bedoeling. In de zomer van 2019 wordt de eerste richting bepaald.
Rapportage 2019	Met diverse verzekeraars is een lumpsumfinanciering afgesproken. Binnen deze financiering zetten we zoveel mogelijk andere manieren van zorgverlening in; d.m.v. e-health, technologie etc. Ook zijn we een project gestart om het werken aan zelfredzaamheid onder de teams verder onder de aandacht te brengen. Door de corona-crisis ligt dit nu even stil, maar we zijn voornemens dit in de toekomst weer verder op te pakken. We pakken dit breed; voor alle cliënten is zelfredzaamheid en anders werken – terug naar de bedoeling- van belang.

VITALIS NIEUWSUITZENDING 2019

Challenge Verpleeghuizen van de Toekomst!

Wauw, we sluiten het einde van het jaar 2019 goed af, met de nominatie voor de Challenge Verpleeghuizen van de Toekomst! Wij zijn één van de tien geselecteerde verpleeghuizen, die vanaf volgend jaar 60 dagen lang ondersteuning krijgt om de implementatie of opschaling van de ondersteunende technologie daadwerkelijk vorm te geven. Bovendien maken we kans op de titel 'Zorgvernieuwer 2021'!

Met de challenge wordt op een speelse manier technologie in de verpleeghuiszorg vergroot en gestimuleerd. Hierin staat niet de technologie zelf centraal, maar de inpassing van de technologische innovatie binnen de dagelijkse werkprocessen.

Vitalis gaat binnen de challenge de implementatie van leefcirkels oppakken op locatie Vitalis Vonderhof. Het doel is om de leefruimte voor cliënten te vergroten; binnenshuis én buitenshuis. Het vernieuwende zit in de mindset van de betrokken personen: het anders denken en handelen rondom de leefruimte van de cliënten. En het vertrouwen bij alle betrokkenen om de leefruimte te vergroten. De opgedane kennis en ervaring wordt gebruikt om een blauwdruk te maken voor leefcirkels binnen heel Vitalis.

De overstap naar betalen zonder contant geld

Voor de diensten die bewoners, bezoekers of medewerkers afnemen binnen onze locaties kan binnenkort enkel nog betaald worden zonder contant geld. Denkt u hierbij aan onze horecafaciliteiten, activiteiten, de winkel, of de kapsalon.

Een groener Vitalis de komende jaren

Samen werken we graag duurzamer om de effecten van de klimaatverandering tegen te gaan, voor onze cliënten, onze medewerkers/vrijwilligers én de generatie na ons. In 2019 worden op locaties, aan de hand van de milieuthermometer, keuzes gemaakt. Ook vragen we vanaf heden onze medewerkers en vrijwilligers om ons te helpen met het goed gebruiken van o.a. apparaten, lichten en de verwarming/airco.

Vitalis WoonZorg Groep wil, als organisatie, een bijdrage leveren aan thema's zoals:

- Energieverbruik
- Adequaat gebruik van water
- Afvalscheiding
- Voedselverspilling
- Inkoop van voeding die aan keurmerken voldoet
- Gebruik van verpakkingsmaterialen en schoonmaakproducten die milieuvriendelijk zijn
- Inkoop van milieuvriendelijk papier en een standaard dubbelzijdig printen

In 2019 zijn op locaties, aan de hand van de milieuthermometer, keuzes gemaakt. Ook vragen we vanaf heden onze medewerkers en vrijwilligers om ons te helpen met het goed gebruiken van o.a. apparaten, lichten en de verwarming/airco. Op naar een groener Vitalis!



Gebruik van informatie



Onderzoeken, analyseren, verbeteren en checken

Onze cijfers, december 2018

Rapportage Vitalis WoonZorg Groep



Rapportage over 2019

Peildatum: periode 01.01.2019 tot en met 31.12.2019

Rapportage Vitalis WoonZorg Groep



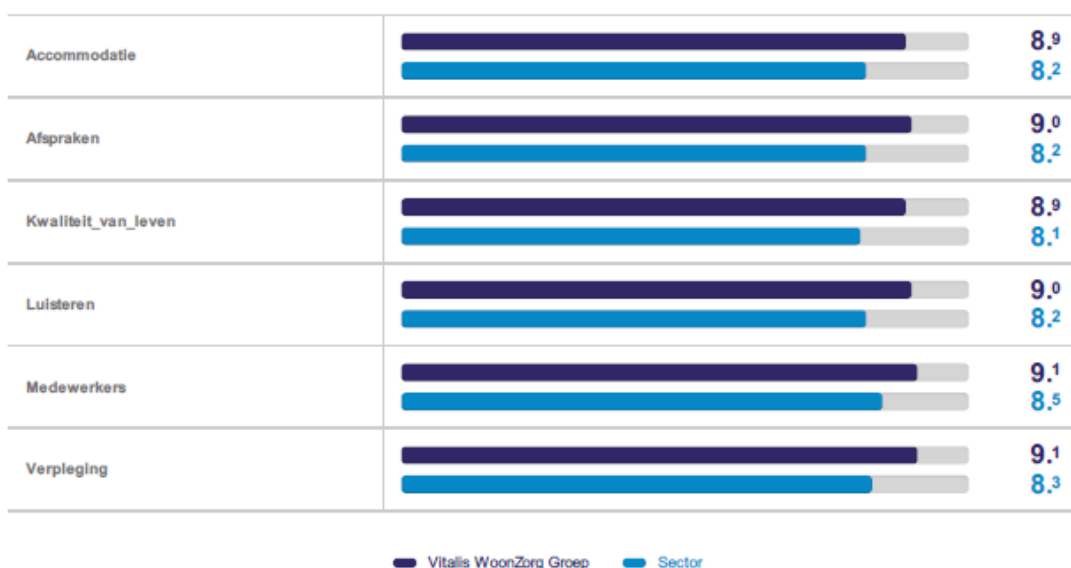
Analyse cijfers

Op alle onderdelen scoort Vitalis beter dan de sector. Een trots prestatie. Voor ons nu de uitdaging om deze waardering en score te behouden.

Waarderingcijfer per onderdeel

Sector verpleeghuizen en verzorgingshuizen

1-1-2019 - 31-12-2019



VITALIS NIEUWSUITZENDING 2019

Vitalis behoort tot de top10 best gewaardeerde verpleeghuizen!

ZorgkaartNederland, de grootste ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg publiceerde begin 2020 de top 2019 in 3 verschillende categorieën. We zijn heel erg blij dat we in de top 10 best gewaardeerde verpleeghuizen staan, en cliënten ons dit jaar gemiddeld met een 8.7 hebben beoordeeld. Dit is voor ons een grote stimulans, dat we goed bezig zijn met het nastreven van onze bedoeling: de Kunst van Gelukkig Oud zijn!



ZorgkaartNederland, de grootste ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg publiceerde gisteren de top 2019 in 3 verschillende categorieën. We zijn heel erg blij dat we in de top 10 best gewaardeerde verpleeghuizen staan, en cliënten ons dit

jaar gemiddeld met een 8.7 hebben beoordeeld. Dit is voor ons een grote stimulans, dat we goed bezig zijn met het nastreven van onze bedoeling: de Kunst van Gelukkig Oud zijn!



Op Zorgkaart Nederland kunnen cliënten, hun naasten of vertegenwoordigers een zorgaanbieder beoordelen op zeven punten. Bijvoorbeeld op het nakomen van afspraken, de behandeling of het luisteren naar de bewoners. Deze waardering is daarom vooral een waardering voor onze medewerkers en vrijwilligers. Zij zorgen er iedere dag weer voor dat onze bewoners het naar hun zin hebben en dat zij, hun naasten en mantelzorgers onze zorg en begeleiding hoog waarderen. Dank aan alle cliënten/familieleden, die ons zo goed hebben beoordeeld op ZorgkaartNederland. Dank aan onze medewerkers/vrijwilligers, wat fantastisch dat we dit samen hebben bereikt!

Kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg 2019

Jaarlijks is Vitalis verplicht tot aanlevering van de kwaliteitsindicatoren aan het Zorginstituut. Het geldt voor de doelgroep cliënten met een zzp 4 t/m 10, die 24 uur per dag aangewezen zijn op WLZ zorg en ondersteuning. Er zijn dit jaar 3 verplichte indicatoren en een lijst van 7 indicatoren waaruit je er minimaal 2 moet kiezen. Vanuit onze eigen kijk op kwaliteit hebben wij dit jaar de lijst met indicatoren bekeken, geanalyseerd en onze keuze gemaakt. De Centrale Cliëntenraad als ook het Directieteam en de Raad van Toezicht zijn geïnformeerd en betrokken bij de keuze.

Meting heeft plaats gevonden in januari-februari 2020 over de meetperiode januari-december 2019.

Analyse m.b.v. eigen kijk op kwaliteit

Wij hechten belang aan transparantie inzake de kwaliteit van de geleverde zorg. In eerste instantie wordt verantwoording over kwaliteit en veiligheid afgelegd aan de cliënt en in tweede instantie aan de samenleving.

Onze eigen kijk

In de Vitalis 'Kijk op kwaliteit' hebben wij uiteengezet wat voor ons kwaliteit van zorg is, hoe we daar naar blijven kijken, de ontwikkeling en wat we daarvan naar buiten brengen. De inleiding van het "handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg" van deze kwaliteitsindicatoren sluit aan op onze visie. Continue verbetering van zorg, het regelmatig doen van metingen, het bespreken van de uitslagen hiervan in de teams met als doel het leren en verbeteren in teams en uiteindelijk natuurlijk de best haalbare zorg voor onze cliënten.

Vijf uitgangspunten

Bij Vitalis hanteren we onze eigen uitgangspunten, als we het hebben over kwaliteit. Deze vijf uitgangspunten houden ons scherp en passen we toe als andere ons iets vragen te doen:

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

Ons kompas : P-L-V

Onze drie kwaliteitsthema's – persoonlijke zorg, leven van alledag en veilig – staan altijd centraal en vormen de basis van onze kwaliteitscyclus. Binnen het thema veiligheid is er specifieke aandacht voor de thema's medicatie, hygiëne en onvrijwillige zorg.

Verplichte indicatoren

Met deze ogen gekeken missen wij de zinvolheid van een aantal verplichte indicatoren, namelijk: *Advanced Care Planning (ACP)*, *Medicatieveiligheid "Bespreken medicatiefouten in het team"* en *Aandacht voor eten en drinken*. De gevraagde meting (percentages) dragen volgens ons niet bij aan de bedoeling en voegen niets / onvoldoende toe aan de klantwaarde. We onderschrijven zeker het belang van de thema's die genoemd worden in de indicatoren, maar dus niet de wijze van meting (aard en methodiek). Die is niet zinvol.

Keuze aanlevering indicatoren Vitalis 2019

Zoals aangegeven worden we gevraagd minimaal 2 indicatoren te kiezen uit de keuze-indicatoren.

Aansluitend op onze PLV kiezen wij ervoor de volgende keuze-indicatoren aan te leveren:

- *Middelen en maatregelen rond vrijheid* Onderwerp is onderdeel van onze PLV. Informatie is voorhanden middels een uitdraai uit Ysis. Informatie gebruiken wij intern reeds om van te leren en verbeteren.
- *Werken aan vrijheidsbevordering* Onderwerp is onderdeel van onze PLV en een relevant thema gezien nieuwe wetgeving Wzd. Binnen Vitalis werken wij al aan vrijheidsbevordering en we zullen dit met de komst van de Wzd nog meer gaan doen. Wij doen dit goed en laten dit graag zien.

Informatie m.b.t. thema Webadres Kwaliteitsverslag en Aanbevelingscore (Net Promoter Score) zijn eveneens aangeleverd zoals gevraagd.

Kortom, we kiezen die indicatoren die aansluiten bij onze kijk op kwaliteit en waarbij we onze eigen uitgangspunten hebben toegepast.

Verbeteracties per locatie

Wat we in het eerste deel van het plan hebben opgesteld, zijn de acties en de rapportage hierop Vitalisbreed gericht op kwaliteitsverbetering. Nu worden enkel de acties en de rapportage hierop genoemd die uitgevoerd worden specifiek op een Vitalislocatie.

Intensieve zorg

Vonderhof

Actie	Aanschaffen extra laag/ ultra laag bedden Vonderhof
Resultaat cliënt/ medewerkers	Het verhogen van het comfort en vrijheid van de cliënt. Medewerkers hebben een alternatief voor de inzet van zwaardere vrijheidsbeperkende maatregelen.
Rapportage 2019	In het afgelopen jaar hebben wij nieuwe bedden aangeschaft met gedeelde beddekken waardoor het aantal VBM's gedaald is. Er zijn nog een klein aantal bedden die vervangen moeten worden, deze volgen in 2020.

Actie	Het aantrekken, (extra) inzetten en inwerken van personeel op vastgestelde momenten/gelegenheden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Extra begeleiding op eetmomenten door horecapersoneel 2. Extra inzet van medewerkers voor activiteiten op afdelingen gedurende de dag 3. Aantrekken van medewerkers voor toezicht in huiskamers tot 21.00 uur in de avond 4. Het aantrekken zorgpersoneel om de formatie binnen teams op orde te krijgen en houden
Resultaat cliënt/ medewerkers	De teams zijn op formatie en in balans met betrekking tot de personeelssamenstelling. Dit is een randvoorwaarden om invulling te geven aan de eerste thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De cliënt ervaart persoonsgerichte aandacht, passende activiteiten en toezicht is geborgd. <i>Zie voor de concrete formatie-uitbreiding de genoemde aantallen FTE uitbreiding Vitalisbreed (Personeelssamenstelling).</i>
Rapportage 2019	Binnen de PG afdelingen zijn er medewerkers welzijn algemeen in dienst genomen die welzijnsactiviteiten in de huiskamers doen. Zij ondersteunen tevens bij de maaltijden. Het toezicht in de avond is hierdoor grotendeels (beter) geregeld. Voor de afdelingen Somatiek zijn extra welzijnsdiensten ingezet en zijn reguliere diensten in de middag verlengd. Afdeling Korenbloem heeft per dag twee extra diensten voor welzijn. Afdeling Margriet heeft een extra dienst en verlenging van de regulieren diensttijden welzijn en zorg. De activiteitenbegeleiding is uitgebreid met 4 uur. Er zijn binnen de Somatiek 5 welzijnsmedewerkers in dienst genomen. De formatie op afd. Margriet is kwalitatief en kwantitatief op orde. Afdeling de Korenbloem heeft grote tekorten wat zorgpersoneel betreft, hier is in de zomer op geïnvesteerd.

Actie	Installatie plafonddriften op Vonderhof
Resultaat cliënt/ medewerkers	Passieve en actieve lift waarbij de cliënten meer mogelijkheden hebben om te bewegen/ lopen terwijl ze in de lift zitten. Ondersteuning van medewerkers m.b.t. arbo/ tillen/ transfer (minder belastend).
Rapportage 2019	Er zijn inmiddels plafonddriften in Vonderhof geïnstalleerd en in bedrijf. Bewoners en medewerkers zijn heel blij met de liften. Ook zijn 24 basis rails geplaatst binnen de locatie, waarmee de apparaten zelf verplaatst kunnen worden, waar nodig.

Wissehaege

Actie	Aanschaffen extra laag/ ultra laag bedden Wissehaege
Resultaat cliënt/ medewerkers	Het verhogen van het comfort en vrijheid van de cliënt. Medewerkers hebben een alternatief voor de inzet van zwaardere vrijheidsbeperkende maatregelen.
Rapportage 2019	Alle bedden op de PG zijn vernieuwd. Bij de aanschaf van nieuwe bedden in Wissehaege zijn vooral veel bedden met deelbare beddekken aangeschaft (heel PG, somatiek een aantal). Hierdoor zijn er veel minder VBM's dan voorheen.

Actie	Het aantrekken, (extra) inzetten en inwerken van personeel op vastgestelde momenten/gelegenheden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Extra begeleiding op eetmomenten door horecapersoneel 2. Extra inzet van medewerkers voor activiteiten op afdelingen gedurende de dag 3. Aantrekken van medewerkers voor toezicht in huiskamers tot 21.00 uur in de avond 4. Het aantrekken zorgpersoneel om de formatie binnen teams op orde te krijgen en houden
Resultaat cliënt/ medewerkers	De teams zijn op formatie en in balans met betrekking tot de personeelssamenstelling. Dit is een randvoorwaarden om invulling te geven aan de eerste thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De cliënt ervaart persoonsgerichte aandacht, passende activiteiten en toezicht is geborgd. <i>Zie voor de concrete formatie-uitbreiding de genoemde aantallen FTE uitbreiding Vitalisbreed (Personeelssamenstelling).</i>
Rapportage 2019	Op somatiek zijn er gastvrouwen in de avond op de woonkamer. PG heeft extra AB op de afdeling en een extra helpende per etage ter ondersteuning (zwaarte van zorg). Deze helpende kan dan bijspringen, bijvoorbeeld als er een artsenvisite is. Er is extra begeleiding door de horeca, waardoor er per somatische afdeling één keer extra per maand een avond in het restaurant is (naast de frietavonden). Resultaat: In de avonden zijn de huiskamers op de somatiek langer bezet. Cliënten zijn enthousiast over de extra avonden in het restaurant. PG: Activiteitenbegeleiding is merkbaar; er zijn meer activiteiten op maat voor de bewoners (bewoners kunnen namelijk niet aansluiten bij algemene activiteiten). Het effect van de extra helpende is minder merkbaar omdat er een tekort is aan formatie.

Actie	Aanpassingen huiskamers somatiek Wissehaege (inrichting en sfeer)
Resultaat cliënt/ medewerkers	Prettiger woonklimaat.
Rapportage 2019	De verbouwing van de woonkamers is uitgelopen door een discussie over wie de keukens betaalt (Wooninc. of Vitalis). De verbouwing is hierna gestart en uitgevoerd.

Peppelrode

Actie	Meer wooncomfort en persoonsgerichte zorg
Resultaat cliënt/medewerkers	Op de locatie Brunswijck (2018) is geïnvesteerd in nieuwe zorgalarmering. Dit geeft volop mogelijkheden om te kijken naar leefcirkels per cliënt. Door cliënten meer ruimte te geven binnen een veilige omgeving, wordt meer wooncomfort en persoonsgerichte zorg geboden. Het werken met deze leefcirkels vraagt echter een andere 'mindset' en zal op deze locatie de nodige verandering van werkwijze met zich meebrengen in 2019. Een nieuwe zorgalarmering op andere locaties zoals Peppelrode wordt gerealiseerd in 2019.
Rapportage 2019	Vervolg Parkinsonafdelingen na verbouwing; de woonomgeving is aangepast aan het ziektebeeld waardoor met de beperkingen van de cliënt een beter woon/leefklimaat is ontstaan. Denkende aan o.a.; geen drempels in woonomgeving, aangepaste keukens om de zelfredzaamheid te vergroten, prikkelarme omgeving gecreëerd door het gebruik van rustige kleuren en een neutrale inrichting, etc. De zorgalarmering is eveneens in gebruik genomen. De leefcirkels zijn van start gegaan na de zomer.

Actie	Open-deuren beleid Peppelrode implementeren
Resultaat cliënt/medewerkers	<p><u>Client:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vergroten van de leefcirkel van de cliënt, waardoor zij meer bewegingsvrijheid hebben. • Een grotere leefcirkel leidt aantoonbaar tot minder onbegrepen gedrag bij de cliënt, een groter algemeen welbevinden en meer beweging (wetenschappelijk onderzocht). • Het openstellen van de deuren kan ook bijdragen aan de ontmoeting tussen mensen, waardoor mensen zich meer gezien kunnen voelen en het gevoel krijgen 'erbij te horen'. <p><u>Meerwaarde voor medewerkers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers krijgen naar verwachting minder te maken met onbegrepen gedrag bij cliënten omdat zij meer bewegingsvrijheid hebben en meer afleiding. • Er is niet altijd directe ondersteuning van zorgmedewerkers vereist (dit in het kader van efficiënte inzet van middelen en menskracht). Zo hebben zij hun handen vrij voor andere zorgtaken.
Rapportage 2019	Deze acties is in het najaar 2019 uitgevoerd (zie vorige punt over leefcirkels).

Actie	Aanschaffen extra laag/ ultra laag bedden
Resultaat cliënt/medewerkers	Het verhogen van het comfort en vrijheid van de cliënt. Medewerkers hebben een alternatief voor de inzet van zwaardere vrijheidsbeperkende maatregelen.
Rapportage 2019	In 2018 hebben de meeste PG afdelingen nieuwe bedden gekregen, maar niet allemaal extra of ultra-laag. Alle nieuwe bedden zijn wel voorzien van deelbare beddekken. Daardoor zijn minder VBM's nodig. Voor de overige afdelingen is een inventarisatie van de bedden gemaakt voor 1 juni. Op basis daarvan is gekeken hoeveel bedden zijn (bij)besteld.

Actie	Het aantrekken, (extra) inzetten en inwerken van personeel op vastgestelde momenten/gelegenheden:
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extra begeleiding op eetmomenten door horecapersoneel 2. Extra inzet van medewerkers voor activiteiten op afdelingen gedurende de dag

	<p>3. Aantrekken van medewerkers voor toezicht in huiskamers tot 21.00 uur in de avond</p> <p>4. Het aantrekken zorgpersoneel om de formatie binnen teams op orde te krijgen en houden</p>
Resultaat cliënt/medewerkers	<p>De teams zijn op formatie en in balans met betrekking tot de personeelssamenstelling. Dit is een randvoorwaarden om invulling te geven aan de eerste thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.</p> <p>De cliënt ervaart persoonsgerichte aandacht, passende activiteiten en toezicht is geborgd.</p> <p><i>Zie voor de concrete formatie-uitbreiding de genoemde aantallen FTE uitbreiding Vitalisbreed (Personeelssamenstelling).</i></p>
Rapportage 2019	<p>Horecapersoneel vervangt vrijwilligers. Resultaat: Meer continuïteit (vrijwilligers zijn meer vrijblijvend, want die kunnen afbellen).</p> <p>Er zijn op verschillende afdelingen extra medewerkers ingezet in huiskamer/ welzijn. Daardoor ook meer toezicht aanwezig in de avond (ene afdeling 20.00, andere 21.00). Resultaat: bewoners, familie en personeel ervaart dit als zeer prettig. Meer rust en persoonlijke aandacht. Zeker op somatiek merk je dat mensen langer op de woonkamer blijven en zich minder snel terugtrekken. Vaste gezichten.</p> <p>Op formatie blijven is lastig als er door ziekte toch collega's uitvallen/van baan wisselen. Afdelingen ondersteunen elkaar en zijn zeer betrokken.</p> <p>Uitbreiden van formatie Activiteitenbegeleiding centraal is deels gelukt. (intern) blijkt lastig om juiste personen te vinden die aanvullend zijn op bestaande team (i.v.m. nieuwe activiteiten die we willen).</p>

Actie	Bouwkundige aanpassing van woonkamers/ gangen etages Sterrenbos Peppelrode
Resultaat cliënt/medewerkers	Veilige woonomgeving die afgestemd is op de doelgroep.
Rapportage 2019	<p>Actie: Huiskamers sterrenbos etage 5 en 7 zijn eind mei gerealiseerd. Tevens voorzien van nieuwe PVC vloer, keuken en schilder/behang werk. Gordijnen vervangen en aankleden van planten etc. Vloer kleine huiskamer etage 4 en 6 zal na de zomer vakantie plaatsvinden.</p> <p>Resultaat: Ruimtelijk werksfeer voor medewerkers en meer ruimte in de huiskamers voor bewoners. Ervaren allen een hygiënischer werk/leef plek.</p>

Brunswijck

<p>Actie</p>	<p>Het aantrekken, (extra) inzetten en inwerken van personeel op vastgestelde momenten/gelegenheden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Extra begeleiding op eetmomenten door horecapersoneel 2. Extra inzet van medewerkers voor activiteiten op afdelingen gedurende de dag 3. Aantrekken van medewerkers voor toezicht in huiskamers tot 21.00 uur in de avond 4. Het aantrekken zorgpersoneel om de formatie binnen teams op orde te krijgen en houden
<p>Resultaat cliënt/medewerkers</p>	<p>De teams zijn op formatie en in balans met betrekking tot de personeelssamenstelling. Dit is een randvoorwaarden om invulling te geven aan de eerste thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.</p> <p>De cliënt ervaart persoonsgerichte aandacht, passende activiteiten en toezicht is geborgd.</p> <p><i>Zie voor de concrete formatie-uitbreiding de genoemde aantallen FTE uitbreiding Vitalisbreed (Personeelssamenstelling).</i></p>
<p>Rapportage 2019</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Er zijn per afdeling vrijwilligers aangetrokken om te ondersteunen bij de eetmomenten. Op Beekplein draait een pilot sinds maart met een extra gastvrouw aantal avonden in de week. Zij zorgt voor gezelligheid aan tafel en zodat bewoners rustiger eten. Als dit bevalt en meerwaarde heeft dan dit uitbreiden naar ander afdelingen. 2. Op elke afdeling is vanaf mei 1 activiteitenbegeleider werkzaam (sinds zomer 1 extra). Hierdoor zijn er meer activiteiten gericht op de doelgroep per afdeling. Op 1 afdeling unit 3 zijn er zelfs 2 AB'ers. Zodat de hele week gevuld is. Daarnaast 2 AB'ers voor de algemene activiteiten. 3. Op alle pleinen is er tot 19:30 toezicht in de huiskamers. Vanaf dat moment willen alle bewoners op hun kamer of gaan ze nog naar een centrale activiteit. Op de beekstraat is dit tot later in de avond tot 20:00-21:00. 4. Het aantrekken van zorgpersoneel blijft een hot item. Er blijven vacatures uit staan. Vooral de bijbaan-vacature is veel op gereageerd. Vast personeel verpleegkundige/verzorgende komt weinig op de vacatures. Mogelijk kan hier komende trimesters meer aandacht aan besteed worden. Vorig jaar hadden we op iedere afd. 2-3 externe medewerkers gedetacheerd. Momenteel stopt de laatste deze week en hebben we een aanvulling bijna op formatie. We hebben nog behoefte aan 2 verzorgenden en 1 helpende op de Pleinen. <p>Zichtbaar zijn de positieve veranderingen in personeel: er komen steeds meer vaste, interne krachten i.p.v. tijdelijke invulling van in- en extern. De kwaliteit die verschillende van hen meebrengen is een verrijking. Deze lijn wordt voortgezet.</p>

Wijkzorg

Bij de Wijkzorg gaat het om circa 600 cliënten die thuiszorg ontvangen en ongeveer 350 verzorgingshuiscliënten zonder behandeling. Bij kleinschalig wonen (meerzorg) gaat om 150 dementerende cliënten in een gesloten setting met SO of huisarts als behandelend arts.

Wijkzorg biedt alle diensten voor ouderen in Eindhoven: van thuiszorg tot kleinschalig groepswonen, van maaltijd tot culturele activiteit, van vrijwilliger tot arts. Cliënten kunnen met een groeiende zorgvraag in hun eigen wijk blijven wonen.

Wilgenhof

Actie	Meer huiskamers, langer thuis: cluster verzorgd wonen Voor onze locaties waar verzorgd wonen plaatsvindt (binnen de Wijkzorg), gaan we huiskamers creëren waardoor cliënten langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Deze cliënten zijn vaak beginnend dementerend. Door het aanbieden van een gezamenlijke ontmoetingsplaats tussen de appartementen, wordt bijvoorbeeld dwaalgedrag beperkt.
Resultaat cliënt/ medewerkers	Op Wilgenhof is een cluster verzorgd wonen gestart. Cliënten met een ZZP 4 hebben hier de mogelijkheid om in een huiskamer samen te komen. Hier worden vanaf begin 2019 ook extra gastvrouwen (2) ingezet. Zij gaan in 2x 15 uur per week nabijheid, aanwezigheid en begeleiding bij het eten en drinken bieden. Zij hebben grote toegevoegde waarde als het gaat om eenzaamheid, welzijn en veiligheid. Ook andere eenzame cliënten uit Wilgenhof worden uitgenodigd hier gebruik van te maken. Op dit moment zijn er in totaal 9 mensen die hier gebruik van maken.
Rapportage 2019	Er wordt goed gebruik gemaakt van de huiskamer, naar tevredenheid van de cliënten.

Actie	Vervangen telefonie en alarmering
Resultaat cliënt/ medewerkers	De apparatuur (telefonie en alarmering) in Wilgenhof wordt dit jaar vervangen. Door het inzetten van nieuwe apparatuur zal het aantal storingen afnemen en wordt de kwaliteit van de alarmopvolging voor cliënten verbeterd.
Rapportage 2019	De start is gemaakt voor het vervangen van de zorgalarmering, verdere uitvoering in 2020.

Engelsbergen

Actie	Een lerende locatie
Resultaat cliënt/ medewerkers	Op Engelsbergen willen we een leeromgeving voor medewerkers creëren. Daarin zien we een belangrijke rol voor bedside-teaching, klinische lessen en een introductieweek voor leerlingen. Aandacht voor intervisie, reflectie op dagelijks handelen en kwaliteit van zorg. Hiervoor worden extra uren vrijgemaakt voor geheel 2019.
Rapportage 2019	Leren en verbeteren komt terug in verschillende activiteiten: o.a. een heidag, introductieweek nieuwe studenten, op ludieke wijze aan de slag met leerdoelen (d.m.v. 'SMART-teas' en 'SMARTies').

Actie	Ontvlechten van taken
Resultaat cliënt/ medewerkers	Vanuit de krapte in de arbeidsmarkt zijn we creatief in het aannemen van personeel. Nieuwe functies ontstaan die gericht zijn op het ontzorgen van verzorgenden en verpleegkundigen en extra aandacht voor cliënten. Daarbij kijken we naar het ontvlechten van taken.

Rapportage 2019	Zorghulpen ontlasten zorgmedewerkers door een aantal taken over te nemen (afval, was wegbrengen, schone was verdelen, afwassen, bestellingen opruimen). Dit leidt tot meer aandacht voor de bewoners, en minder frustratie bij medewerkers over 'alles wat er bij komt'. Zowel zorghulpen als de medewerkers in de teams zijn tevreden.
------------------------	---

Actie	Digitale toedienregistratie De implementatie van een elektronisch toedienregistratie-systeem in de wijkzorg door middel van het systeem NCare.
Resultaat cliënt/medewerkers	Engelsbergen is de pilotlocatie voor digitale toedienregistratie van medicatie. Door dit te digitaliseren willen we medicatiefouten verminderen.
Rapportage 2019	De implementatie van NCare is goed verlopen.

Cascade/ 't Lint/ Kortonjo

Actie	CarenZorgt
Resultaat cliënt/medewerkers	We willen CarenZorgt implementeren zodat cliënten en eventueel mantelzorgers eenvoudig mee kunnen kijken in ons digitale dossier. Hiermee vergroten we de betrokkenheid rondom de zorg.
Rapportage 2019	CarenZorgt is geïmplementeerd

Actie	Dagbesteding
Resultaat cliënt/medewerkers	Voor cliënten op 't Lint gaan we dagbesteding opzetten. Hiermee zorgen wij ervoor dat zij meer dagstructuur en activiteiten krijgen.
Rapportage 2019	Dagbesteding is gestart.

Actie	Digitale toedienregistratie
Resultaat cliënt/medewerkers	Als de pilot op Engelsbergen succesvol is willen we als volgende locatie deel gaan nemen aan de digitale medicatietoediening.
Rapportage 2019	Digitale medicatietoediening is geïmplementeerd.

Fakkellaan

Actie	Inzet uren inzet in de omloop
Resultaat cliënt/medewerkers	Op de Fakkellaan werken we naast een vaste medewerker per woning ook met een extra omloop-medewerker. In 2019 willen we daar extra uren inzet voor creëren. Op die manier is er nog meer aandacht voor de cliënten.
Rapportage 2019	De dienst van de omloop-medewerker is het gehele jaar vrijwel volledig ingevuld.

Actie	Aandacht voor agressie bij cliënten
Resultaat cliënt/medewerkers	Medewerkers volgen een extra scholing rondom agressie bij cliënten. Hiermee willen we ervoor zorgen dat er nog beter gehandeld wordt als cliënten agressief gedrag laten zien en dat we hier ook preventief op in kunnen gaan.
Rapportage 2019	Versillende medewerkers hebben trainingen gevolgd. Daarin is geleerd om gedrag te observeren en zijn medewerkers aan de slag gegaan met opstellen van een crisisontwikkelingsmodel (COM).

Actie	Meer welzijn
Resultaat cliënt/medewerkers	Iedere woning heeft een budget van € 500,- per maand gekregen in 2019 voor het aanbieden en organisatie van extra welzijnsactiviteiten. Er worden diversen mensen 'ingehuurd' om de cliënten beter te voorzien van welzijn (denk aan schoonheidsspecialiste, wandelclub). Hiervoor zijn ook uren ondersteuning/coördinatie vrijgemaakt. Er is een commissie die in samenspraak met de 4 woningen hierin de kar trekt. De focus ligt op meer levendigheid.
Rapportage 2019	Verschillende activiteiten (peuterproject, gym, wandelen, koor, huiskamerconcerten) zijn opgezet en voor welzijn worden o.a. mimakker en schoonheidsspecialiste ingehuurd. Sinds oktober 2019 is een verzorgende voor 4 uur per week vrijgemaakt voor de inzet van activiteiten.

Theresia

Actie	CarenZorgt
Resultaat cliënt/medewerkers	We willen CarenZorgt implementeren zodat cliënten en eventueel mantelzorgers eenvoudig mee kunnen kijken in ons digitale dossier. Hiermee vergroten we de betrokkenheid rondom de zorg. Om hierop voorbereid te zijn organiseren we een extra scholing rondom rapporteren. Op die manier zijn onze rapportages ook nog prettiger leesbaar voor cliënten en mantelzorgers.
Rapportage 2019	CarenZorgt is geïmplementeerd.

Actie	Methodisch werken met het elektronisch cliëntensysteem
Resultaat cliënt/medewerkers	Binnen de teams wordt n.a.v. de audits scholing gegeven over methodisch werken in het ECD. De dossiers worden opnieuw aangemaakt waarbij we extra aandacht hebben voor het juist toepassen van de Omaha systematiek. Aandachtvelders coachen collega's individueel waar nodig. Rapportage doen we middels de SOAP methode.
Rapportage 2019	Methodisch werken is onder de aandacht geweest. Klinische lessen en coaching on the job door wijkverpleegkundigen.

Actie	Extra aandacht voor hygiëne
Resultaat cliënt/medewerkers	We gaan de 'properdoos' invoeren waar materialen zitten voor extra aandacht rondom hygiëne binnen de teams. Hiermee verbeteren wij schoon en veilig werken voor cliënten en collega's.
Rapportage 2019	Hygiëne blijft onder de aandacht. Properdoos wordt ingezet.

Horst / Kronehoef

Actie	Inzetten woonbegeleiders
Resultaat cliënt/medewerkers	We gaan meer woonbegeleiders inzetten op de Horst/Kronehoef. Hiermee vergroten wij de aandacht voor het welzijn bij cliënten. Ook denken we dat het echt 'kennen' van de cliënt en daarop inspelen daarmee vergroot wordt.
Rapportage 2019	Gerealiseerd

Actie	Inzet extra personeel door inzet doktersassistent
Resultaat cliënt/medewerkers	Door op piekmomenten (08.00-13.00 uur) een doktersassistent in te zetten om alle vragen/acties naar apotheek en huisartsen uit te voeren, kan de zorg met minder verstoringen (verhoogd kwaliteit van zorg) hun werk goed uitvoeren. Daarna kunnen ze de taken weer overnemen van wat is blijven liggen. Het bellen naar bv de apotheek

	of een huisarts kan namelijk veel tijd in beslag nemen. Dit gaat dan niet ten koste van de zorg die geleverd wordt.
Rapportage 2019	Definitieve plaatsing voor 16 uur per week. De inzet van een doktersassistent levert voor de zorg veel voordelen op, zoals hierboven benoemd staat.

Actie	Bezetting woonkamers in het kader van Cluster verzorgd wonen
Resultaat cliënt/medewerkers	Doordat er overdag een mogelijkheid is (en uitbreiding in de avond) voor de bewoner om in gezamenlijkheid met andere cliënten op te trekken, koffie te drinken, te eten, etc. wordt dit vorm gegeven met professionele krachten en vrijwilligers. Resultaat voor de bewoner kan zijn: terugdringen van eenzaamheid door opbouw sociale contacten, betere dagstructuur met als voordeel een beter dag en nachtritme, betere intake (en controle) op voeding en vocht
Rapportage 2019	Tweede woonkamer is gerealiseerd.

Actie	MIC-procedure verbeteren
Resultaat cliënt/medewerkers	Een aantal HBO-studenten hebben als afstudeeronderzoek de MIC procedure. De verbeterresultaten hiervan willen we in 2019 implementeren. Daarmee verwachten we dat het melden en opvolgen van meldingen bij zal dragen aan veilige zorg.
Rapportage 2019	Verbeterresultaten zijn geïmplementeerd.

Berckelhof

Actie	Methodisch werken met het elektronisch cliënt systeem en toegang voor eerste contactpersoon tot ECD
Resultaat cliënt/medewerkers	De cyclus van het ECD wordt op methodische wijze uitgevoerd volgens de ONS structuur en OMAHA systematiek. Eerste contactpersonen hebben transparant toegang tot het ECD binnen de gehele locatie (actie ligt nu bij verpleeghuissetting) Rapportage wordt zoveel mogelijk gedaan vanuit de SOAP methodiek.
Rapportage 2019	CarenZorgt is geïmplementeerd. De locatie heeft ook een pilot rondom 'Helder' waarin de huisarts toegang heeft tot het dossier.

Actie	Proeftuin Berckelhof op het gebied van innovatie (zorg) technologie
Resultaat cliënt/medewerkers	Binnen Berckelhof gebruiken we slim en efficiënt van technologische mogelijkheden, waardoor de cliënt beter, sneller bediend kan worden. De technologie is ondersteunend aan de fysieke zorgteam die hierdoor efficiënter met hun fysieke inzet om kunnen gaan. Het werk en woonklimaat binnen Berckelhof wordt hierdoor optimaler
Rapportage 2019	De Technologische Ontdekplek staat. Teams komen hier op bezoek om zicht te laten informeren over de technologische ontwikkelingen. In verschillende teams is met ondersteuning van de TOP de Medido ingezet.

Actie	Optimaliseren van de team door inzet van welzijnmedewerkers
Resultaat cliënt/medewerkers	Binnen heel Berckelhof zijn/worden medewerkers geworven die met name ingezet worden voor welzijn van de cliënt. Dit in combinatie met huishoudelijke werkzaamheden. Binnen de te formeren huiskamer binnen wijkzorg en de huiskamers van verpleeghuiszorg zijn deze medewerkers werkzaam. Daarnaast zijn deze medewerkers medeverantwoordelijk voor de huishoudelijk taken binnen de locatie. Cliënten zien hierdoor minder verschillende 'gezichten'. Tevens zijn de medewerkers intensiever betrokken bij de woonomgeving van de cliënt.

	Cliënten krijgen hierdoor meer aandacht die de welzijnsbeleving vergroot. Het wonen binnen Berckelhof wordt door deze uitbreiding van de Vitale teams veiliger. Het zorgteam worden meer ontlast omdat zij de cliënt kunnen toevertrouwen aan de welzijnsmedewerker.
Rapportage 2019	De extra financiële middelen zijn ingezet om Welzijn & huishoudelijk medewerkers aan te stellen. Deze medewerker bemensen in de wijkzorg de (T)huiskamer en binnen KSW de huiskamers. Zij verzorgen ook de huishoudelijke ondersteuning. Voor de cliënt heeft dit meerwaarde aangezien dit, het toch al grote aantal wisselende gezichten, beperkt. Tevens ent de huishoudelijk medewerker ook de cliënt door de functie van welzijnsmedewerker.

Actie	Creëren (T)huiskamer in het verzorgingshuis zodat cliënten langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. De huiskamer wordt begeleid door woonbegeleiders met ondersteuning van zorgmedewerkers en welzijnsmedewerkers vanuit het team huishoudelijke dienst.
Resultaat cliënt/medewerkers	Functie (t)huiskamer <ul style="list-style-type: none"> • Het tegengaan van eenzaamheid. • Gedragsproblematiek proberen te voorkomen. • Signaleren van patronen – veiligheid vanuit het oogpunt 'zelfstandig' wonen • Cliënten met ondervoeding eventueel te stimuleren door het aanbieden van gezamenlijke maaltijden. • Het aanbieden van een structurele dagbesteding. • Stimuleren van hun eigen kracht: meedoen!
Rapportage 2019	(T)huiskamer staat en wordt als zeer positief ervaren.

Actie	Niet directe zorgtaken meer delegeren aan de welzijnsmedewerkers. Dit vraagt om afstemming tussen coördinator WMO-Huishoudelijke Hulp en zorgteams van de wijkzorg
Resultaat cliënt/medewerkers	I.v.m. krappe arbeidsmarkt: ontzorgen van verzorgenden en verpleegkundigen. Afstemming niet zorgtaken overdragen naar de welzijnsmedewerkers middels looproutes
Rapportage 2019	Is gestart.

Residenties

Ons residentiele woonzorgconcept biedt de cliënt alles wat nodig is om excellent te blijven wonen en leven. Luxe appartementen in Eindhoven en Heerlen met extra geschoold personeel, innovatieve digitale hulpmiddelen, culinair en cultureel vertier. Dit bieden wij op zes locaties in Eindhoven en op onze locatie in Heerlen aan.

Actie	Restaurant La Valeur door ontwikkelen in maaltijdvoorziening en begeleiding voor kwetsbare cliënten met o.a. een VPT indicatie
Resultaat cliënt/ medewerkers	Cliënten ervaren een prettige maaltijdvoorziening met extra begeleiding die zij nodig hebben. Er is een goede afstemming/samenwerking tussen de medewerkers van La Valeur en de zorgteams.
Rapportage 2019	<p>Binnen de afdelingen Kleinschalig Wonen en Zorgvilla HoogHees worden de maaltijden in een sfeervolle entourage gezamenlijk genuttigd. Er zijn meer mogelijkheden tot maatwerk gecreëerd. Als een cliënt aangeeft in rust, alleen, of in een klein groepje te willen eten, wordt dat geregeld. Op beide genoemde afdelingen is een start gemaakt met "life-cooking", d.w.z. dat een kok van La Valeur in vol ornaat op de afdeling kookt in aanwezigheid van de bewoners, zijn gasten.</p> <p>La Valeur verzorgt niet meer de maaltijden in De Salon waar dagactiviteit wordt gegeven, maar assisteert de gastvrouwen daar. Er is vrijwel wekelijks overleg tussen de Salon en La Valeur over het organiseren van kleine extra's bij activiteiten.</p> <p>Voor VPT cliënten –en andere bewoners- die geregeld hun maaltijd in het restaurant nuttigen is meer aandacht voor het binden van familie als gasten (mantelzorgers), vooral bij speciale gelegenheden (carnaval, Pasen, Moederdag). La Valeur zal starten met een klantenpas.</p> <p>Bij de locaties Petruspark en Parc Imstenrade is er voor VPT/MPT/ZZP cliënten een speciaal, eigen aanbod van verse maaltijden.</p> <p>De kok van brasserie La Valeur bereidt binnen de Villa en de Afdeling Kleinschalig Wonen geregeld een warme maaltijd ter plaatse, die dan gezamenlijk wordt gegeten.</p> <p>La Valeur begeleidt zorgmedewerkers extra bij de inkoop en menusamenstelling voor kwetsbare cliënten. Dit gaat ook in samenspraak met de leverancier Van Hoeckel.</p>

Actie	Gezondere leefstijl wijze en –advies naar cliënten (ketenzorg dementie Parkstad)
Resultaat cliënt/medewerkers	Sociale benadering dementie en Positieve gezondheid zijn geïntroduceerd.
Rapportage 2019	<p>Start in eerste halfjaar 2019. Het project Böhm is eind 2018 binnen residenties Eindhoven afgerond, en wordt blijvend gebruikt en besproken in de zorgteams. Binnen de afdeling Kleinschalig Wonen is de benadering Böhm en Anne Mei The besproken op een familieavond.</p> <p>Positieve gezondheid is als gedachtegoed aan de orde gesteld in het MT (maart) en er zijn afspraken over hoe dit te vervolgen. Dit gedachtegoed wordt gekoppeld aan Blue Zones en verbreed naar betrokkenheid van zowel bewoners als medewerkers. Op 24 juni is een brainstormsessie op de locatie Heerlen gepland met een zeer brede vertegenwoordiging van management, medewerkers, cliëntenraad en huurdervereniging. De insteek is dat dit een hoofdthema wordt in het Residentiële concept in al zijn facetten voor de komende jaren. Voor bewoners mét en zonder zorg. Voor alle medewerkers. Dit project gaat in 2019 en 2020 uitgerold worden. Op nieuw zijn met brainstormsessies de thema's verkend die op de locatie Parc Imstenrade in 2020 nader aandacht zullen gaan krijgen in het licht van positieve gezondheid, gekoppeld aan het Blue Zones gedachtegoed. Specifiek is al afgesproken dat voor alle medewerkers coachende gesprekken komen aan de hand van het zgn "spinnenwebmodel" Hiervoor worden medewerkers getraind. Deze gesprekken zullen op termijn ook kunnen worden gehouden met bewoners in het licht van het opstellen of evalueren van het zorgplan. Er wordt een verschuiving beoogd naar gezondere leefstijl bij alle bewoners en medewerkers. Dit onderstreept het denken in de Nederlandse zorg naar zelfredzaamheid, zelfregie en grotere familieparticipatie.</p>

Actie	Vertaling resultaten onderzoek 'Blauwe zones' met 9 leefstijlfactoren naar Brand voor de residenties
Resultaat cliënt/medewerkers	Het residentieel woonzorgconcept wordt verdiept met 9 leefstijlfactoren waardoor cliënten langer gezond en oud worden.

<p>Rapportage 2019</p>	<p>Een samenvatting van het eindejaar hogeschool onderzoek uit 2018 naar de principes van Blue Zones en hoe die te verbinden met aanbod en vraag van diensten en services op Parc Imstenrade is in maart gepresenteerd in het MT, waarna vervolg afspraken zijn gemaakt hoe hiermee verder. Het gaat alle residenties aan, eerst Heerlen, daarna Eindhoven. De principes van Blue Zones worden gekoppeld aan het gedachtegoed van Positieve gezondheid (als leefstijl). Hierover wordt 24 juni een breed bezette brainstorm bijeenkomst gehouden. Deze brainstorm leidt hopelijk tot uitkomsten en ideeën over: verwachte resultaten, acties, organisatiewijze en het aanspreken van subsidie mogelijkheden. Een belangrijk doel van de brainstorm is het creëren van draagvlak onder bewoners en medewerkers.</p> <p>Zie rapportage bij vorig punt : Gezondere leefstijl wijze en – advies naar cliënten.</p> <p>Het wordt een meerjarenproject waarin bewoners-medewerkers en managent rond verschillende gezondheid- welzijn thema's actief zullen zijn.</p> <p>De geselecteerde thema's zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -gezond eten en drinken • -healing environment en duurzaamheid (gebouwelijke omgeving) • -natuurlijk bewegen • -levendige community • -positieve gezondheid voor medewerkers en bewoners (coaching) <p>Voorjaar 2020 gaan werkgroepen van start op locatie Parc Imstenrade.</p>
-------------------------------	--

Onderstaande acties hebben betrekking op alle residenties:

<p>Actie</p>	<p>Voor de zorgmedewerkers: methodisch werken en vergroten eigenaarschap: betere monitoring, werken vanuit ieders eigen kracht, eigen en teamverantwoordelijkheid.</p>
<p>Resultaat cliënt/ medewerkers</p>	<p>Plan-do-check-act integreren binnen de methodiek en daadwerkelijk naar handelen: verplicht teamoverleg en een bijbehorende agenda die is afgeleid van het dashboard.</p>

Rapportage 2019	<p>Binnen Residenties zijn op de locaties Parc Imstenrade alle zorgteams in begeleiding om Vitaal Team te worden. Alleen de teams van ondersteunende diensten nog niet. Binnen Residenties Eindhoven is het beeld vergelijkbaar. Een aantal teams deden mee aan de pilot gebruik dashboard en vernieuwing trimesterrapportage. Zij hebben voor dit kwartaal ook teamreflectie verslagen aangeleverd.</p> <p>De ontwikkeling van Vitale teams zet gestaag door. De aparte sessies voor medewerkers vanuit ondersteunende functies is niet kunnen doorgaan. Voor de teams zorgmedewerkers zijn, afhankelijk van de behoefte, diverse begeleidingssessies geweest.</p> <p>Vanuit de trimesterrapportage besprekingen zeker aan te geven dat zorgteams op de goede weg zijn aangaande hun aandacht voor kwaliteit en cliënttevredenheid.</p> <p>Zo zijn aandachtsvelders in hun rol gegroeid wat onder meer tot uiting komt in de interne audits die ze uitvoeren. Ook zijn zij belangrijke kartrekkers geweest in digitale projecten in de zorg en/of het dossier. Hier moet de geslaagde introductie van Ncare (medicatieapp) en Itask (MIC meldingssysteem) worden genoemd.</p> <p>Ook is in najaar 2019 met behulp van de aandachtsvelders, veel tijd en aandacht geweest voor de introductie nieuwe wet Zorg en Dwang.</p> <p>In de regio Zuid Limburg loopt vanuit de subsidiegelden het samenwerkingsverband van acht zorginstellingen rond het innovatieproject "spraakgestuurd ECD". Parc Imstenrade participeert hierin als een van de vier pilot locaties worden. De start van de uitvoerende fase van dit project is op 1-2- 2020.</p>
------------------------	--

Actie	Trainer Gastvrijheid (focus op klant en klantrelatie) alle teams/medewerkers om nieuw elan te geven aan werken binnen de residenties. Coachen op de werkvloer en voorbeeldgedrag management.
Resultaat cliënt/medewerkers	Cliënten ervaren bovengemiddelde cliënt- en servicegerichte attitude medewerkers. Medewerkers vertonen cliënt- en servicegerichte houding. Er ontstaat storytelling door cliënten en medewerkers.
Rapportage 2019	<p>In maart is de plenaire kick off geweest met gastspreker Luc van Bussel. In april de eerste sessies Hospitality gestart met teams. Ieder team krijgt drie sessies van 1,5 uur. De thema's zijn: 1) hoe ziet hospitality er uit in je team 2) intervisie rond een moeilijke casus met klant 3) reflectie op de bestaande communicatie-feedback patronen in het team in kader van verbeteren. Hier linkt het Hospitality project met de ontwikkeling van Vitale teams.</p> <p>Het project zal een grote tijdsperiode hebben. De start is in Heerlen, daarna Eindhoven. Gezien de personele krapte en de komende zomer periode zal de planning tot einde jaar doorgaan.</p> <p>Na evaluatie van het project is besloten dit niet verder uit te rollen naar locaties Eindhoven. Een van de belangrijke argumenten hiervoor is de werkdruk die medewerkers ervaren door de vele trainingen en overlegmomenten, die amper meer te combineren zijn met het reguliere zorgwerk. De bezetting van roosters dreigt een structureel probleem te worden.</p>

Actie	Introductie rol mantelzorg ondersteuner Volledig Pakket Thuis en op particuliere basis
Resultaat cliënt/medewerkers	Meer ruimte te creëren voor eigen keuzes, het volgen van behoeften en ondersteunende werkzaamheden die cliënten als waardevol ervaren waardoor ze langer thuis kunnen blijven wonen.

Rapportage 2019

Inmiddels is, met name op basis van de extra gelden, nieuw personeel geworven voor de afdelingen Kleinschalig Wonen, zorgvilla Hooghees en voor inzet bij VPT cliënten binnen de appartementen. Het gaat niet om hooggeschoold zorgpersoneel. De functiebenamingen zijn: welzijnsmedewerkers algemeen, AB'ers en verpleeghulpen. Allen zijn ondersteunend in het zorgproces, door meer tijd en aandacht voor de cliënt te hebben. Hiermee wordt de mantelzorg ontlast. Zij investeren in de welzijnscomponent, bijvoorbeeld ook door individuele activiteiten met een cliënt te ondernemen. Op dit moment zijn er op dit gebied nog twee openstaande vacatures.

Gastvrouwen / welzijnsmedewerkers hebben inmiddels een vaste plaats in het zorgproces rond kwetsbare ouderen. Zij gaan meestal samen met een huishoudelijke hulp en dagactiviteit, overbelasting tegen van mantelzorgers.

Via het project BlueZones/Positieve gezondheid wordt juist weer wel – en met nadruk- nadere betrokkenheid en inzet van familie gezocht vanuit de opvatting dat zij vooral nodig zijn voor de welzijnscomponent in het dagelijks leven van bewoners, met of zonder zorg. Dit kantelt de traditionele opvatting van "ontzorgen van families" binnen het residentiële concept.