



Vandaegh



Zorggroep Vandaegh

Kwaliteitsplan 2018



Vandaegh

Inhoud

1 Inleiding.....	3
1.1 Profiel	3
1.2 Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling	6
2 Kwaliteit en veiligheid.....	7
2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
2.2 Wonen en welzijn	10
2.3 Veiligheid.....	13
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	16
3 Randvoorwaarden	18
3.1 Leiderschap, governance en management.....	18
3.2 Personeelssamenstelling.....	23
3.3 Gebruik van hulpbronnen	26
3.4 Gebruik van informatie	30



1 Inleiding

1.1 Profiel

Als nieuw label onder de paraplu van de Blueprint Group is in de eerste helft van 2018 Zorggroep Vandaegh ontstaan, naast de al bestaande labels Zorghuis, 't Huys, Samen Aangenaam Ouder Worden, Herstelzorg en Ontzorgd Wonen.

Bij Vandaegh leven ouderen op exclusieve locaties in een warme omgeving, die zij inrichten met hun eigen vertrouwde meubilair. Iedere dag opnieuw geven bewoners en medewerkers samen invulling aan de dag. Met zorg en aandacht voor de kleine dingen staat de kwaliteit van leven van de bewoners altijd centraal.

Vandaegh is een gescheiden woon-zorgoplossing voor 65-plussers met een blijvende, intensieve zorgbehoefte die beschikken over een WLZ-indicatie (ZZP 4 en hoger). In een gemoedelijke woonomgeving worden alle bewoners voorzien van een integraal pakket van wonen, dienstverlening en zorg. Alles op maat, tot en met de laatste levensfase. Op deze manier maken de medewerkers van Vandaegh een stijlvolle, verzorgde oude dag mogelijk voor mensen die hun leven willen voortzetten zoals ze dat gewend zijn.

NB: Het actieplan per locatie is verweven in het gehele Kwaliteitsplan, omdat Vandaegh tot op heden bestaat uit één locatie.



Locatie Villa Sijthoff – Wassenaar

Villa Sijthoff in Wassenaar is de eerste locatie van Zorggroep Vandaegh. Vanaf de tweede helft van 2018 zal de organisatie uitbreiden met locaties in Den Haag, Huis ter Heide, Zutphen en Roermond. Dit om uiteindelijk een landelijke dekking te realiseren.

Villa Sijthoff bevindt zich op het bosrijke Wassenaarse buitengoed Oud Clingendaal en heeft daarmee de perfecte locatie voor een zorgvilla gevonden. Met drie hectare natuur zijn de bewoners van Villa Sijthoff verzekerd van privacy, rust en ruimte. De van nature heuvelachtige tuin met vijverpartij biedt vanuit iedere leefruimte een prachtige aanblik. Daarnaast loopt men vanuit de villa zo het bos in.

Villa Sijthoff is eind 2015 grondig gerenoveerd en beschikt over drie woonlagen met in totaal negentien huurappartementen en een lift. De zorg en vrijblijvende activiteiten worden georganiseerd op basis van persoonlijke wensen en behoeften. Dit betekent dat echtparen binnen de villa kunnen blijven samenwonen, ook als er verschillende vormen van zorg nodig zijn. Bewoners en (dag)gasten maken gezamenlijk gebruik van het restaurant, de huiskamer, de verschillende zithoeken en de multifunctionele activiteitenruimte.

Missie

Vandaegh is een jonge en dynamische organisatie met de ambitie optimale permanente opvang te bieden aan senioren met een zorgvraag. Hierbij wordt deskundige zorg gecombineerd met een aangenaam verblijf. Door de scheiding van wonen en zorg biedt Vandaegh senioren (alleenstaanden of echtparen) een passende woonsituatie, waarbij 24-uurs zorg vanzelfsprekend en op maat aanwezig is.

Om deze ambitie te kunnen waarmaken, heeft Vandaegh de volgende missie geformuleerd:

1. Binnen de zorgformule van Vandaegh vinden senioren een permanente verblijfsmogelijkheid, waarin wonen en kwalitatief hoogwaardige zorg vanzelfsprekend zijn.
2. Het personeelsbeleid is erop gericht om deskundig en betrokken personeel te werven en hen middels scholing en training bekwaam te houden voor hun bijzondere taak.
3. Om de toegankelijkheid en de kwaliteit te borgen werkt Vandaegh als organisatie samen met mantelzorgers en professionals uit de eerste en tweede lijn.



Visie

We geloven dat onze bewoners meer nodig hebben dan een veilige woonplek en simpelweg medische zorg. Toch begint een rijk en prettig leven met een plek waar men zich thuis voelt en waar elke bewoner zorg ontvangt op de manier die bij hem of haar past. Vandaegh Zorggroep biedt een beschutte plek aan ouderen met uiteenlopende zorgvragen.

Met hart voor de zorg en met hart voor elkaar zorgen we ervoor dat onze bewoners kunnen genieten van iedere dag. We hebben aandacht voor wat het leven de moeite waard maakt en we ondersteunen waar nodig. Zo organiseren wij activiteiten en uitstapjes waarbij de nadruk ligt op wat men wél kan.

Respectvolle en warme bejegening en regie

Bij Vandaegh telt de mens en niet de beperking. Een respectvolle en waardige bejegening staat dan ook hoog in het vaandel. Dit betekent dat bewoners de regie zolang mogelijk zelf in handen houden. Een geluksprofiel, met daarin de wensen, ervaringen en voorkeuren van iedere unieke bewoner, vormt het uitgangspunt voor persoonsgerichte zorg.

Exclusiecriteria

Vandaegh is een open en tolerante zorgorganisatie, met oog voor haar maatschappelijke taak en de opvattingen die hierbij horen. Wanneer iemand kiest voor Vandaegh, kiest hij of zij zelf een passend appartement. Vervolgens wordt in samenspraak de benodigde zorg georganiseerd. Eventuele uitsluitingsgronden hiervoor kunnen betrekking hebben op actuele ziektebeelden binnen een bestaande indicatie en meer specifiek het gedrag dat daarmee gepaard gaat. Concreet moet dan bijvoorbeeld gedacht worden aan psychische dan wel psychiatrische problemen die voor de bewoner zelf of zijn/haar directe omgeving bedreigend zijn en die het woonmilieu in huis negatief beïnvloeden en die de veiligheid in gevaar kunnen brengen.

Medio 2018 zijn er binnen Villa Sijthoff 14 van de 19 appartementen bewoond.

In onderstaande tabel een indicatie-overzicht van de huidige bewoners en bezoekers van Villa Sijthoff medio 2018.

Indicatie	Aantal
ZZP 4 in PGB	4
ZZP 5 in PGB	9
GGZ	1
Dagbesteding (PGB, WMO of particulier)	4



Vandaegh

1.2 Profiel personeelsbestand en personeelssamenstelling

Het actuele personeelsbestand van Villa Sijthoff is continu afgestemd op de gecombineerde zorgvragen van de aanwezige bewoners. Er is een basisbezetting met een repeterend rooster dat leidend is voor de dagelijkse zorg. Medio 2018 staan er twee vacatures open voor de functie van Verzorgende IG (in totaal 48 uur). De openstaande diensten die hierdoor zijn ontstaan, worden opgevuld met ZZP-ers.

Functie	Aantal	FTE
Helpende	1	0,7
Verzorgende IG	1	0,8
Verpleegkundige	1	0,7
Verpleegkundig locatieverantwoordelijke	1	1
Gastvrouw	3	1,6
Schoonmaker	1	0,6
Activiteitenbegeleider	2	1,2
Kok	2	1,7
Leerling Verpleegkundige	1	0,7
Leerling Helpende	1	0,7
Totaal	14	9,7

NB: Een tweetal medewerkers heeft een dubbelfunctie, namelijk activiteitenbegeleider/gastvrouw (totaalaantal uren vermeld bij activiteitenbegeleider) en helpende/gastvrouw (totaal aantal uren vermeld bij helpende)



2 Kwaliteit en veiligheid

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Binnen Vandaegh wordt op dit moment gewerkt met het elektronisch cliëntendossier CarePortal. Zorgverleners kunnen met dank aan de gezamenlijke terminologie die binnen het ECD voorhanden is hun werk professionaliseren. Dit helpt bij het identificeren en vastleggen van aandachtsgebieden, acties en uitkomsten van en voor bewoners. Bovendien vergemakkelijkt het de onderlinge communicatie.

De vier thema's binnen 'persoonsgerichte zorg en ondersteuning'

- **Compassie:** de bewoner ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.
- **Uniek zijn:** de bewoner wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt.
- **Autonomie:** voor de bewoner is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase.
- **Zorgdoelen:** iedere bewoner heeft vastgelegde afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar wonen welzijn en zorg.

De acties geordend per thema zijn beschreven vanuit het ik-perspectief van de bewoner. Aangegeven wordt dat het gaat om een actie die gericht is op de vraag, wens en de verwachting van de bewoner.

Compassie

- De zorgverleners hebben van mij een levensloop waarin de invulling van mijn leven op het moment van opname staat genoteerd. Daarnaast staat bijvoorbeeld welke personen belangrijk voor mij zijn. Tevens, wat voor werk ik heb gedaan en wat ik in mijn vrije tijd deed. Mijn zorgverleners zijn op de hoogte van mijn levensloop en leggen deze vast in mijn geluksprofiel binnen het ECD.
- Er wordt in alle gevallen gesproken met mij. Passend bij mijn ziektebeeld en mate van wilsbekwaamheid wordt met mij en/of mijn contactpersoon over mijn plan gesproken. Indien dit niet meer mogelijk is zal met mijn contactpersoon gesproken worden, die handelt in de geest van mijn wensen en verwachtingen. Dit staat beschreven in mijn zorgdossier.
- In het zorgdossier staat beschreven op welke manier ik benaderd wil worden, en welke manier van communiceren voor mij belangrijk is.
- In het zorgdossier staat beschreven op welke manier mijn familie en of naasten betrokken worden in het wonen, welzijn en zorgen van mij. Afspraken over communicatie en frequentie van overleg staan omschreven. Indien een familielid en



Vandaag

of naaste een vraag heeft worden deze te woord gestaan. Daarnaast wordt er contact gezocht met de persoon die het beste antwoord kan geven op de vraag.

Uniek zijn

- In mijn zorgdossier staat omschreven welke levensbeschouwing ik heb en op welke manier ik daar invulling aan wil geven. Mijn belangrijke contacten zijn vastgelegd en er wordt gekeken op welke manier deze gepast onderhouden kunnen worden.
- In de benaderingswijze staat omschreven welke vorm van contact bij mij past en hoe mijn zorgverleners contact met mij opnemen. Indien ik onbegrepen gedrag laat zien zullen mijn zorgverleners mijn gedrag proberen te vertalen en indien nodig andere hulpverleners inschakelen om te bekijken of ik beter begrepen kan worden.
- Ik word met respect behandeld. Er wordt rekening gehouden met mijn eigen regie. Ook word ik behandeld en benaderd, zoals ik dat gewend was en wil.
- Ik word betrokken bij activiteiten die georganiseerd worden. Er is aandacht voor mijn eigen interesses en activiteiten worden hierop afgestemd. Deze staan vermeld in mijn zorgdossier. Indien ik geen interesse heb in activiteiten, wordt dit door mijn zorgverleners geaccepteerd.
- De inrichting van mijn appartement bepaal ik zelf. Als ik deel uitmaak van de groep bewoners die meer beschut wonen, dan wordt in de gemeenschappelijke ruimten zoveel mogelijk rekening gehouden met mijn wensen en behoeften. Dit wordt afgestemd met mijn medebewoners.
- Er wordt met betrekking tot wonen, welzijn en zorg rekening gehouden met mijn wensen en mijn eigen regie. Mijn wensen en eigen regie zijn de basis voor de afspraken die vastgelegd zijn in mijn zorgdossier.

Autonomie

- In mijn zorgdossier staat beschreven op welke gebieden van wonen, welzijn en zorg ik zelf in staat ben invulling te geven. Daar waar dit niet meer kan zal mijn contactpersoon over de invulling van mijn zorgleefplan, in lijn met mijn wensen, verdere afspraken maken.
- In mijn dossier is opgeslagen of ik gereanimeerd wil worden en welke zorg ik in mijn laatste levensfase belangrijk vind.
- Indien ik niet meer wilsbekwaam ben, staat dit beschreven in mijn dossier en is beschreven wie voor mij keuzes maakt.
- Indien ik een euthanasieverklaring heb, zal dit het uitgangspunt voor de zorg zijn in mijn laatste levensfase.
- Indien ik in mijn laatste levensfase kom, wordt er gehandeld volgens de afspraken die in het begin van mijn opname zijn gemaakt.



Vandaag

Zorgdoelen

- Ik heb een eigen actueel zorgleefplan dat in samenspraak met mij en/of mijn contactpersoon is gemaakt. In dit zorgleefplan worden mijn zorgdoelen vastgelegd. Op de dag van opname is er een voorlopig zorgleefplan gemaakt dat binnen zes weken wordt geëvalueerd. Twee keer per jaar wordt mijn zorgleefplan besproken en indien nodig aangepast.
- Als ik (of mijn contactpersoon) het niet eens ben met mijn plan, kan ik dat bespreekbaar maken. Er wordt op zo'n moment gekeken naar hoe we het zorgleefplan naar mijn wensen kunnen aanpassen.
- Indien ik vaker contact wens over mijn zorg kan ik dat afspreken met mijn contactpersoon. Verandering in mijn lichamelijke of mentale conditie wordt altijd met mij besproken (of met mijn contactpersoon).

De uitdagingen voor Vandaag binnen dit thema:

- De vier thema's van het kwaliteitskader beter laten aansluiten bij het ECD door herstructurering van het ECD met input uit het kwaliteitsoverleg (tweede helft 2018).
- Een activiteitenagenda ontwikkelen in samenspraak met bewoners en contactpersonen (input van de familieraad en de activiteitenbegeleider) (tweede helft 2018).



2.2 Wonen en welzijn

Het Kwaliteitskader definieert vijf kwaliteitsthema's op het gebied van wonen en welzijn:

- Zingeving;
- Zinnvolle tijdsbesteding;
- Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding;
- Familieparticipatie en inzet vrijwilligers;
- Wooncomfort.

De acties geordend per thema zijn ook hier beschreven vanuit het ik-perspectief van de bewoner. Zo wordt aangegeven dat het gaat om een actie die gericht is op de vraag, wens en de verwachting van de bewoner.

Zingeving

- Er wordt rekening gehouden met mijn wensen ten aanzien van mijn geloof. Mijn eventuele wensen staan omschreven in mijn zorgdossier.
- Er wordt rekening gehouden met mijn ziektebeeld en mijn mogelijkheden. Dat wat ik zelf nog kan, mag ik doen en daarin word ik gestimuleerd. Dit staat omschreven in mijn zorgdossier.
- Indien er signalen zijn van eenzaamheid of depressie zullen mijn zorgverleners hier actie op ondernemen om de oorzaak te herleiden en mij de hulp bieden die ik daarin wil of die nodig is.
- Ik kan afspraken maken over de manier waarop ik mijn laatste levensfase in wil vullen. De gemaakte afspraken zijn op papier gezet en deze zijn terug te vinden in mijn zorgdossier. Indien ik dit niet meer zelf kan bepalen zal mijn contactpersoon dit voortzetten in de geest van mijn wensen en verwachtingen.
- Passend bij mijn behoefte bekijk ik samen met mijn zorgverleners, op welke manier ik iets voor mijn omgeving en anderen kan en wil betekenen. Indien er activiteiten zijn afgesproken, zijn deze vastgelegd in mijn zorgdossier.



Vandaegh

Nuttige tijdsbesteding

- Ik ben onder andere bij Vandaegh komen wonen, omdat hier veel aandacht is voor de invulling van de dag. Er is iedere dag activering aanwezig, passend bij mijn hulpvraag. In mijn geluksprofiel staat omschreven welke activiteiten ik leuk vind en op welke manier ik hieraan deelneem. Ik kan zelf bepalen of ik hier actief, passief of niet aan wil deelnemen.
- Vandaegh heeft een opendeur-beleid en ik kan zelf bepalen of ik naar buiten ga of niet. Indien dit gevaarlijk is voor mezelf, dan samen met mij of met mijn contactpersoon afspraken gemaakt worden hoe hiermee om te gaan. Ik en mijn contactpersoon weten dat als het risico voor negatieve gevolgen voor mij te groot wordt, de mogelijk bestaat dat ik moet verhuizen naar een meer passende woonomgeving.
- Ik maak afspraken met mijn contactpersoon om het leven zoveel mogelijk op mijn manier te blijven leven. Indien ik dit zelf niet meer kan, worden de afspraken in overleg met mijn contactpersoon gemaakt.
- In de uitvoering van mijn dagactiviteiten (binnen- en buitenshuis), is er begeleiding van een zorgverlener, gastvrouw of activiteitenbegeleider.

Verzorging

- In mijn zorgdossier staat vermeld op welke manier ik mijn dagelijkse persoonlijke zorg wil ontvangen. Er staan afspraken in over hoe vaak ik wil douchen en op welke manier ik gewassen wil worden en welke ondersteuning ik hierbij wil of nodig heb. Mijn eigen stemming en wil is hierin bepalend. Indien ik, door mijn opmerkingen of mijn gedrag laat zien dat ik iets wil of niet wil, wordt dit geaccepteerd door mijn zorgverleners. Dit geldt tevens voor mijn kleding en alle andere dagelijkse zaken. Als dit ten koste gaat van mijn gezondheid of het welzijn van mezelf of andere bewoners, zal dit met mij of met mijn contactpersoon besproken worden en indien nodig aangepast.
- In mijn zorgdossier staat beschreven wat ik belangrijk vind over mijn presentatie naar de buitenwereld toe. Hoe ik gekleed wil gaan en of ik een verzorgd uiterlijk belangrijk vind of niet.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

- Ik heb afspraken in mijn zorgdossier staan over de manier waarop mijn naasten betrokken worden bij mijn zorg en ondersteuning. Er zijn afspraken gemaakt over mijn wilsbekwaamheid en de manier waarop ik zelf afspraken kan maken over mijn zorg.
- Ik spreek af wie mijn contactpersoon is en op welke manier mijn overige naasten inspraak en informatie ontvangen met betrekking tot mijn wonen, zorg en welzijn. Dit staat omschreven in mijn zorgdossier.



Vandaag

- Indien er persoonlijke afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de inzet van vrijwilligers in mijn zorg, wonen of welzijn staan deze beschreven in mijn zorgdossier.

Wooncomfort

- De woonomgeving is zo ingericht dat ik op een veilige manier zoveel mogelijk mijn gang kan gaan. Indien er voor mij speciale afspraken gemaakt zijn met betrekking tot mijn wooncomfort, staat dit beschreven in mijn zorgdossier.
- De woonomgeving ervaar ik als schoon, hier word ik periodiek op bevraagd en als ik niet tevreden ben kan ik dit bespreken met mijn cliënt-contactpersoon. Indien er specifieke vragen zijn met betrekking tot schoonmaakwerkzaamheden als gevolg van mijn hulpvraag, zijn hier afspraken over gemaakt. Ook deze zijn verwerkt in mijn zorgdossier.
- Mijn eigen kamer of appartement heb ik zelf kunnen inrichten. Het kan zijn dat de inrichting van mijn kamer aangepast moet worden op het moment dat mijn hulpvraag verandert. Dit zal dan in overleg met mij of met mijn contactpersoon gebeuren.
- Er wordt rekening gehouden met mijn wensen ten aanzien van het eten. Ik kan aangeven wat ik niet lust of niet wil eten. Er wordt dan gezocht naar alternatieven.
- Er wordt rekening gehouden met het aanbod van het eten, zodat dit past bij mijn geloofsovertuiging.
- Periodiek wordt er geïnformeerd naar de beleving van en tijdens het eten. Uitkomsten hiervan worden door de locatieverantwoordelijke opgepakt en zo nodig verbeterd.

De uitdagingen voor Vandaag binnen dit thema:

- Betrokkenheid van familie, naasten en vrijwilligers vergroten bij zorg en/of sociale ondersteuning (bijvoorbeeld door het organiseren van familieavonden en door het bijeenkomen van de familieraad, beiden gepland in Q3 2018).
- Het vergroten van de focus op een zinvolle daginvulling, in overleg met medewerkers en familieraad (Q3 2018). Met aandacht voor welzijn, dient het rooster effectief te worden ingedeeld. Dit zodat dat altijd iemand aanwezig is in de huiskamer voor een praatje of activiteit. De wens is om de gastvrouwen dienst te laten draaien, om zo een continue bezetting in de huiskamer te creëren van 8:30 tot 21:00 uur. Voor de verdieping van het activiteitenaanbod zal een structurele overlegsituatie tussen activiteitenbegeleiders, locatieverantwoordelijke en Directeur Zorg worden gecreëerd.
- De beleving rondom de eetmomenten vergroten door het gebruik van meer verse en gezonde voeding. Dit door meer aandacht te besteden aan de presentatie van de gerechten en bijpassende dranken (advisering hierover door externe partijen in de tweede helft van 2018).

2.3 Veiligheid

De vier thema's rondom basisveiligheid, die binnen het Kwaliteitskader worden genoemd, zijn als volgt:

- 1) Medicatieveiligheid:
 - Regelmatig houden van een medicatiereview door apotheker en huisarts.
 - Registratie aantal medicatiefouten (MIC). Volgen van de trends in medicatiefouten binnen de organisatie en verantwoording van de opvolgende verbeteracties.
 - Registratie van antipsychoticagebruik.
 - Registratie aard en omvang antibioticagebruik alsmede prevalentie en reflectie antibiotica gebruik binnen FTO en lerend netwerk.
- 2) Decubituspreventie:
 - Regelmatig monitoring huidletsel, voedingstoestand, mondzorg, incontinentieletsel bij alle bedlegerige of immobiele bewoners.
 - Prevalentie decubitus categorie 2, 3 en 4.
 - Aantoonbaar maken dat binnen de locaties decubitus wordt voorkomen en wordt gedocumenteerd en besproken.
- 3) Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen:
 - Registratie van Middelen en Maatregelen (M&M).
 - Worden de ingezette M&M regelmatig geëvalueerd? Is vooraf voldoende naar alternatieven gezocht?
- 4) Preventie acute ziekenhuisopnames:
 - Incidentie opname ziekenhuis/insturen SEH per locatie.
 - Reden van ziekenhuisopnames.

De acties geordend per thema zijn beschreven vanuit het ik-perspectief van de bewoner. Zo wordt aangegeven dat het gaat om een actie die gericht is op de vraag, wens en de verwachting van de bewoner.

Medicatieveiligheid

- Regelmatig houden van een medicatiereview door apotheker en huisarts. Binnen Vandaegh wordt gewerkt aan de hand van de principes van de veilige medicatieketen, vastgelegd op de website van 'Zorg voor beter'. Medewerkers worden hierover geïnformeerd tijdens hun inwerkperiode. De huisarts bespreekt wekelijks op locatie het medicatiegebruik en andere medische bijzonderheden van alle bewoners met de aanwezige verpleegkundige.
- Indien tussentijds vragen of aanpassingen zijn met betrekking tot het medicatiegebruik, zullen deze in en na overleg met de bewoner en/of



Vandaegh

diens contactpersoon worden aangegeven. Acute situaties worden op een later tijdstip uitgelegd en besproken.

- Registratie van het aantal medicatiefouten (MIC). Volgen van de trends in medicatiefouten binnen de organisatie en verantwoording van de opvolgende verbeteracties.
- Medicatie-incidenten worden via een MIC-melding in CarePortal gemeld. Indien verkeerde medicatie of de verkeerde dosering van de medicatie geleverd wordt, zal dit meteen gemeld worden bij de apotheek. Hierover zijn afspraken gemaakt met de lokale apotheek.
- Registratie van antipsychoticagebruik.
- De bewoners van Vandaegh zijn vrij in de keuze van een huisarts. Echter wordt bij de inhuizing gewezen op de voordelen van het hebben van een vaste huisarts voor de gehele locatie.
- De verantwoordelijkheid van inzet en op- en afbouw van antipsychoticagebruik ligt bij de behandelend arts van de bewoners. Voor het merendeel is dat de huisarts, bij één bewoner van Villa Sijthoff is de psychiater hoofdbehandelaar.
- Binnen Vandaegh zijn voor alle bewoners actuele papieren medicatieoverzichten aanwezig.
- Registratie van aard en omvang van antibioticagebruik, alsmede prevalentie en reflectie van antibioticagebruik binnen Farmacotherapieoverleg (FTO) en lerend netwerk.
- Er is een actueel papieren overzicht van de bewoners die antibiotica gebruiken (medicatielijsten).

Decubituspreventie

- Regelmatige monitoring van huidletsel, voedingstoestand, mondzorg en incontinentieletsel bij alle bedlegerige of immobiele cliënten. Tijdens de intake en vervolgens bij de halfjaarlijkse update van het zorgleefplan wordt een risico-inventarisatie gemaakt. Hierbij worden onder andere huidletsel, voedingstoestand en mondzorg bij alle bewoners beoordeeld. Bij verhoogd risico worden er vervolgacties uitgezet. Deze zijn passend bij het risico en de wens van de bewoner. Alleen de verhoogde risico's die van toepassing zijn worden (inclusief afspraken en acties) benoemd in het zorgleefplan. Ook tussentijds observeren zorgmedewerkers om eventuele veranderingen te signaleren en naar aanleiding hiervan actie te ondernemen. Indien een bewoner bedlegerig/immobiel wordt en de leefsituatie verandert met als risico of gevolg huidletsel of incontinentieletsel. In dat geval zal een externe wondverpleegkundige een plan starten, om het ontstaan van decubitus te voorkomen of te behandelen.



Vandaegh

- Prevalentie decubitus categorie 2, 3 en 4:
Indien toch decubitus ontstaat, wordt in overleg met de externe wondverpleegkundige een wondbehandelplan opgesteld. In Careportal is een actueel overzicht van bewoners met decubitus te vinden.
- Aantoonbaar maken dat binnen de locaties decubitus wordt voorkomen en wordt gedocumenteerd en besproken:
De wondverpleging en de zorgverleners zorgen voor een gedegen, continue risicosignalering en een adequate verslaglegging in CarePortal.

Gemotiveerd gebruik van Vrijheid Beperkende Maatregelen (VBM)

Vandaegh voert een beleid dat gericht is op het voorkomen van vrijheidsbeperkende interventies. Dit betekent dat medewerkers gedurende de begeleidingsperiode van bewoners in principe geen vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen. Als regel richt Vandaegh zich hierbij op tijdige onderkenning van eventuele risico's. De nadruk ligt hierbij dan ook op het nemen van tijdige preventieve maatregelen. Binnen deze visie op vrijheidsbeperking is het uitgangspunt dat de bewoner zelf keuzes maakt. En zijn of haar leven inricht zoals hij of zij dat wil. Er is één bewoner die een gps-tracker draagt op eigen initiatief. Deze staat in de vorm van een doel (veilig bewegen rondom de eigen woonomgeving, eigen regie behouden) omschreven in haar zorgleefplan, en wordt zodoende minimaal halfjaarlijks geëvalueerd.

Preventie acute ziekenhuisopnames

Incidentie opname ziekenhuis/insturen SEH

- Ongeplande ziekenhuisopnames worden geregistreerd in CarePortal.

Reden van ziekenhuisopnames

- Reden van de ziekenhuisopname wordt genoteerd en uitgesplitst in:
 - Vallen;
 - Heupfractuur;
 - Luchtweginfectie;
 - Urine-infectie;
 - Delier;
 - CVA;
 - Onbegrepen gedrag;
 - Hartproblemen.



Vandaegh

De uitdagingen voor Vandaegh binnen dit thema:

- De kans op medicatiefouten verlagen door ze te bespreken (tijdens wekelijks kwaliteitsoverleg), elkaar aan te spreken en samen te zoeken naar oplossingen (tweede helft 2018).
- Om de indicatoren te kunnen meten en daarvan te leren, is het belangrijk dat deze op een eenvoudige wijze geregistreerd zijn en uit CarePortal te halen zijn. De registratie van bovengenoemde onderwerpen vindt plaats op het niveau van individuele bewoners. Op enkele onderwerpen zijn geaggregeerde gegevens beschikbaar, maar nog niet voor alle onderwerpen. Het streven is om in 2018 alle gewenste data te koppelen. Mogelijk is hiervoor een ander ECD noodzakelijk.

2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit Kwaliteitsplan geeft inzicht in waar de organisatie voor staat en in de doelen die ze zichzelf heeft gesteld, om te borgen of te realiseren. Vandaegh is een jonge, snelgroeiende organisatie die op dit punt grote ontwikkelingen doormaakt. Alle stappen worden aangepakt vanuit het PDCA-principe (Plan, Do, Check, Act). Hierbij is voor de uitwerking en borging per onderwerp binnen Villa Sijthoff een groep van aandachtsvelders samengesteld. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, inspectienormen en de eisen van de PREZO-kwalificering zullen de basis zijn voor het complete plan. Villa Sijthoff hoopt begin 2019 het PREZO-certificaat te behalen.

Leren van bewoners

De belangrijkste input die wij gebruiken om van te leren en te verbeteren, is de ervaring van onze bewoners en hun naasten. In 2016 heeft de vorige exploitant van Villa Sijthoff een tevredenheidsmeting uitgevoerd. De aandachtspunten die hierbij naar voren kwamen zijn aangepakt. Naast het wijzen van bewoners en hun naasten op de mogelijkheid om een waardering uit te brengen op Zorgkaart Nederland, zal Villa Sijthoff in het laatste halfjaar van 2018 een nieuwe, interne cliënttevredenheidsmeting uitrollen. Naar aanleiding hiervan wordt een verbeterplan opgesteld.

Medezeggenschap van bewoners

In de formele inbreng van de medezeggenschap van de bewoners wordt in 2018 nieuw leven geblazen. Dit door het installeren van een familieraad, die in augustus 2018 bij elkaar komt, met de Directeur Zorg.



Leren van medewerkers

Door middel van het afnemen van een tevredenheidsonderzoek (eind 2018), zal er op een andere wijze kennis en inzicht worden vergaard. Medewerkers worden tijdens werkoverleggen en in de verschillende werkgroepen continu geprikkeld mee te denken over verbetering van de zorg. Iedere medewerker is een even belangrijk individueel onderdeel van het geheel.

Netwerken

Zorggroep Vandaegh is met haar zorglabel onderdeel van Blueprint Group. Een opsomming van de overige zorgformules die onder deze paraplu vallen zijn:

- Zorggroep 't Huys;
- Zorghuis Nederland;
- Samen aangenaam ouder worden;
- Herstelzorg Nederland;
- Ontzorgd Wonen.

Deze zorgorganisaties werken nauw samen en vormen samen een krachtig lerend netwerk. Het gezamenlijk doel van de zorgformules is zoveel mogelijk gebruikmaken van elkaars expertise. Daarnaast om woonzorglocaties te creëren waar onze doelgroep zich veilig voelt en toch de regie over hun eigen leven kunnen behouden.

Zorgzijn Werkt

Binnen de regionale werkgeversvereniging Zorgzijn Werkt worden regelmatig bijeenkomsten en overlegmomenten georganiseerd met verschillende lokale VVT-organisaties.

De uitdagingen voor Vandaegh

- Het PREZO-certificaat behalen (medio 2019).
- Het opzetten van een structureel onderzoek naar zowel de tevredenheid van bewoners als van medewerkers (tweede helft 2018).



3 Randvoorwaarden

3.1 Leiderschap, governance en management

In onderstaand gedeelte van het Kwaliteitsplan staat beschreven hoe de directie van Vandaegh ervoor zorgt dat er gewerkt wordt volgens de volgende richtlijnen:

- Visie op zorg, samengesteld met belanghebbenden, bewoners en personeel.
- Medewerkers sturen op Kernwaarden.
- De organisatie stelt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning centraal en borgt de veiligheid van de bewoner ten alle tijden.
- De organisatie creëert de randvoorwaarden voor het vakmanschap van haar zorgverleners.
- De organisatie zorgt voor synergie tussen cultuur en regels. Dit met als doel een cultuur creëren waarbinnen de juiste zaken geregeld worden en het gewenste gedrag wordt getoond.

Visie op zorg

De visie van Vandaegh kenmerkt zich door de volgende zaken:

- Persoonlijke aandacht, gezien worden en een luisterend oor bieden.
- Aandacht voor wat het leven de moeite waard maakt en ondersteuning bieden waar nodig.
- Gastvrij, goed georganiseerd en vertrouwd. Niet inleveren op kwaliteit van leven.
- Hart voor de zorg en voor elkaar.
- De organisatie is zo horizontaal mogelijk ingericht. Hierdoor is voor iedere medewerker ruimte en noodzaak om verantwoordelijkheid te dragen. Doordat de regelmatigheid laag in de organisatie wordt gehouden, ontstaat er ruimte voor de individuele wensen van de bewoners. Waardoor verschil kan worden gemaakt in het leven van onze bewoners.

Tijdens familieavonden en bijeenkomsten van de familieraad wordt de visie besproken met bewoners en naasten. Hierbij wordt zorgvuldig geluisterd naar de feedback van de aanwezigen. Sluit de visie aan bij de wensen en behoeften van onze bewoners? Sluit de praktijk aan op de visie? Indien van toepassing leiden de reacties tot een verbetertraject.

Ook met de medewerkers wordt de (uitvoering van de) visie besproken tijdens werkoverleggen. Sluit de visie aan bij de praktijk? Wat is nodig om medewerkers de visie te laten dragen? Leidt de visie tot realistische en uitvoerbare werkomstandigheden? Waar mogelijk leidt ook de feedback van medewerkers tot een verbetertraject.



Sturen op kernwaarden

Sturen op de kernwaarden vindt plaats op de volgende manier:

- De kernwaarden bespreekbaar maken tijdens familieavonden en tijdens bijeenkomsten van de familieraad. Eventuele aanpassingen maken indien gewenst door alle belanghebbenden.
- Met medewerkers de kernwaarden bespreken in het werkoverleg en inventariseren of er aanvullingen zijn.

Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg komt op de volgende manier tot uiting binnen Vandaegh:

- De persoonsgerichte zorg is geborgen in het persoonlijke zorgleefplan van elke bewoner. Deze wordt minimaal halfjaarlijks geëvalueerd met de bewoner en/of contactpersoon. De locatieverantwoordelijke ziet toe op het uitvoeren en invullen van de dossiers volgens de afgesproken procedures.
- Veiligheid wordt gerealiseerd door verschillende onderdelen binnen de organisatie denk aan dossiervoering m.b.t. bewoners, personeelsbeleid (VOG, aannahme juiste disciplines), BHV-organisatie, brandveiligheid, aandacht voor hygiëne en infectiepreventie en medicatieveiligheid. De Directeur Zorg houdt toezicht op deze onderdelen d.m.v. evaluaties en persoonlijk contact met de werkvloer.

Randvoorwaarden voor het vakmanschap

Randvoorwaarden voor een professionele werkhouding worden als volgt gecreëerd:

- Een actief aannamebeleid voeren van medewerkers, gericht op hun bekwaamheden en bevoegdheden en een minimale jaarlijkse evaluatie hiervan in functioneringsgesprekken.
- Een mix en goede balans ontwikkelen van verschillende disciplines, zowel op het gebied van zorg als voor welzijn en gastvrijheid.
- Scholing aanbieden aan alle disciplines, met specifieke onderwerpen passend bij de functie. Het bevoegd en bekaam houden van verzorgenden, verpleegkundigen en helpende.
- Periodieke BHV-training voor alle medewerkers.

Synergie tussen cultuur en regels

Synergie tussen cultuur en regels wordt binnen Vandaegh als volgt gewaarborgd:

- De Directeur Zorg heeft een voorbeeldfunctie ten aanzien van het uitdragen van de visie en de kernwaarden.
- De Directeur Zorg is periodiek aanwezig bij werkoverleggen, familiebijeenkomsten en vergaderingen.



- De Directeur Zorg heeft een duidelijk beleid ontwikkeld ten aanzien van (on)gewenst gedrag, bewaakt dit en onderneemt stappen wanneer sprake is van ongewenst gedrag.

Leiderschap en goed bestuur

Leiderschap en goed bestuur betekent bij Vandaegh:

- De Directeur Zorg stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners, bewoners en hun naasten binnen de organisatie.
- De Directeur Zorg is bereikbaar en stelt zich laagdrempelig op. Het is mogelijk voor alle medewerkers, bewoners en hun naasten om het gesprek aan te gaan.
- Door middel van aanwezigheid bij werkoverleggen en familiebijeenkomsten is dit vastgelegd. Tevens kan ten alle tijden persoonlijk, telefonisch of via mail contact gezocht worden met de Directeur Zorg. Deze reageert dan op korte termijn.

De Directeur Zorg maakt verbinding tussen binnen- en buitenwereld:

- Door contracten aan te gaan met belangrijke partners en andere zorgorganisaties.
- Door samenwerkingsverbanden aan te gaan met lerende netwerken.
- Door samenwerking te zoeken met de zorgverzekeraars en het zorgkantoor.

De Directeur Zorg heeft goed zicht op de verantwoordelijkheden van de organisatie en specifiek ook op haar verantwoordelijkheden ten aanzien van kwaliteit:

- Verantwoordelijkheden van iedere functie staan omschreven in de functieomschrijvingen als onderdeel van de RI&E (Risico-inventarisatie & Evaluatie).
- De Directeur Zorg laat zich informeren door de verschillende werkgroepen die bezig zijn met de PDCA-onderwerpen.

De Directeur Zorg grijpt tijdig in als dat voor het behoud van de veiligheid en de kwaliteit van zorg noodzakelijk is.

- De Directeur Zorg laat zich informeren en informeert bij de locatieverantwoordelijke of er gevaren zijn ontstaan. Indien nodig onderneemt de directeur voor de borging van de kwaliteit hierop passende acties.

De Directeur Zorg zorgt ervoor dat de opbouw en de omvang van het personeelsbeleid bij de visie, taken en de doelgroep hoort.

- De Directeur Zorg laat zich informeren door de locatieverantwoordelijke en de planner over de personele bezetting. Daarnaast onderneemt deze acties om het personeelbestand op peil te houden, of te krijgen in overleg met HRM.
- De Directeur Zorg bewaakt de inzet van het personeel in relatie tot de inkomsten van de zorg en facilitaire gelden.
- De Directeur Zorg bewaakt het scholingsaanbod m.b.t. de doelgroepen die zorg vragen.



De organisatie werkt volgens de afspraken van de geldende Zorgbrede Governance code:

- De raad van commissarissen houdt hier toezicht op.
- De Directeur Zorg kent de Zorgbrede Governance code en handelt hiernaar.

Rol en positie interne organen en toezichhouders

- In augustus 2018 wordt de familieraad opgericht, de Directeur Zorg zal ervoor zorgdragen dat zij minimaal tweemaal per jaar overlegt met de familieraad.

De Directeur Zorg werkt volgens wettelijke kaders van Wet op de ondernemingsraden en Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg.

- De medewerkers hebben informele medezeggenschap tijdens bijvoorbeeld de werkoverleggen. Een OR is nog niet van kracht. Dit wordt gerealiseerd wanneer meer dan 50 medewerkers bij Vandaegh werken.
- De Directeur Zorg is op de hoogte van WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Villa Sijthoff is voor de verplichte klachtenregeling aangesloten bij het Klachtenloket Zorg.

Inzicht hebben en geven

De Directeur Zorg heeft de regie over het dynamische kwaliteitsontwikkelproces zoals beschreven in paragraaf 3.4. Dit door verantwoordelijkheid te nemen voor het samen met alle belanghebbenden maken en gebruiken van het Kwaliteitsplan en Kwaliteitsverslag.

- De Directeur Zorg agendeert het bespreken van het Kwaliteitskader tijdens het werkoverleg.
- Vanuit de verschillende werkgroepen worden onderdelen van het Kwaliteitskader besproken in de werkoverleggen.
- Uit deze overlegmomenten worden verbeteracties verzameld en door de Directeur Zorg verwerkt in vervolgacties voor het Kwaliteitsverslag en het nieuwe Kwaliteitsplan.

De directie speelt een actieve rol bij de totstandkoming en het actief onderhouden van een lerend regionaal netwerk:

- De Directeur Zorg stimuleert en faciliteert medewerkers om bij collega-organisaties van het lerend netwerk mee te lopen.
- De Directeur Zorg onderhoudt zelf contacten met minimaal twee collega-organisaties in de regio binnen het netwerk van Zorgzijn Werkt.

De organisatie maakt duidelijke afspraken over de verantwoordelijkheid tussen zorgverleners in de keten:



Vandaegh

- Met samenwerkende ketenpartners zijn door medewerkers in opdracht van de Directie afspraken gemaakt en deze zijn schriftelijk vastgelegd.
- De Directeur Zorg bewaakt de samenwerkingsverbanden en gaat indien nodig zelf in gesprek met de ketenpartners.
- De Directeur Zorg waarborgt het primaire proces van de eigen zorgorganisatie. Dit zodat zij gevoel blijft houden met de kwaliteit van zorg en het netwerk op de werkvloer.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise:

- Elke verpleeghuisorganisatie borgt professionele inbreng in het aansturen van de organisatie. Dit door het benoemen van een Specialist Ouderengeneeskunde, verpleegkundige of psychosociale zorgverlener als lid van de directie.
- De Directeur Zorg heeft wekelijks overleg met de verpleegkundige en de locatieverantwoordelijke. Bovendien vindt wekelijks een papieren visite plaats door de huisarts en zijn er regelmatige overlegmomenten met de fysiotherapeut, ergotherapeut en wondverpleegkundige.

De uitdagingen voor Vandaegh op deze gebieden:

- Opstellen, uitvoeren en borgen van een scholingsplan en stagebeleid (tweede helft 2018) in overleg met de medewerkers en gebaseerd op wensen en behoeften.
- Opstellen van een RI&E voor Villa Sijthoff. Er heeft in juli 2018 een ARBO-preventie check plaatsgevonden, waarop de RI&E een goed vervolg kan zijn (tweede helft 2018).
- Organiseren van een wekelijks kwaliteitsoverleg met de verpleegkundige en de locatieverantwoordelijke. Waarbij de gesignaleerde verbeterpunten kunnen worden geborgd en opgelost (tweede helft 2018).



3.2 Personeelssamenstelling

Voldoende bevoegd en bekwaam is een belangrijke voorwaarde om goede zorg te leveren. De schaarsheid op de arbeidsmarkt en een veranderende zorgvraag, maakt dat een effectieve planning van inzet en scholing noodzakelijk is.

Naast een goede reflectie op de balans tussen de aard van de te verlenen zorg en de personeelssamenstelling, zijn een aantal kaders benoemd in het Kwaliteitskader. Binnen Vandaegh wordt daar op de volgende manier uiting aan gegeven:

1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht

- Tijdens de intensieve zorgmomenten zijn minimaal twee zorgverleners beschikbaar. *De intensieve ochtendiensten worden binnen Villa Sijthoff altijd opgevuld door twee zorgverleners. Hiervan heeft minimaal één het niveau van verzorgende 3 IG. Deze dienst blijft tot 16:00u, de andere zorgverlener is aanwezig tot minimaal 12:30u.*
- Gedurende de dag en avond is iemand aanwezig in de gemeenschappelijke ruimten voor aandacht, nabijheid en toezicht. *Binnen Villa Sijthoff is er tussen 8:30u-13:30u en tussen 16:30u-20:30u een gastvrouw aanwezig in de gemeenschappelijke ruimten. Buiten deze uren is altijd een zorgverlener in het pand, die zich zoveel mogelijk focust op de gemeenschappelijke ruimten. Op dinsdag, woensdag en donderdag is er bovendien een activiteitenbegeleider aanwezig om doelgericht activiteiten te organiseren.*
- Voor bewoners met een eigen appartement is de zorg 24-uur per dag bereikbaar. *Binnen Villa Sijthoff is 24 uur per dag een zorgverlener met minimaal niveau 3 IG in huis.*
- In de dagdienst is een deskundig persoon aanwezig die aandacht besteed aan zingeving/zinnvolle dag invulling van cliënten. *Naast de activiteitenbegeleider zorgen de gastvrouwen dagelijks voor een zinvolle invulling van de dag. Zij worden hierin gecoacht en geïnspireerd door de activiteitenbegeleider.*
- De zorgverleners kennen de naam, achtergrond en persoonlijke wensen van onze bewoners. *Het team van vaste medewerkers binnen Villa Sijthoff kent de namen, achtergronden en persoonlijke wensen. Vaste ZZP-ers die met regelmaat worden ingezet kennen deze ook en hebben hiernaast steun aan de zorgkaarten en inwerkmappen.*



2. Specifieke kennis, vaardigheden

- Aanwezigheid van iemand die zowel de kennis en vaardigheden heeft en die bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken.
Binnen Villa Sijthoff is 24 uur per dag een bevoegde en bekwame zorgverlener aanwezig.
- Er is 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse. *Er is binnen Villa Sijthoff indien nodig binnen 30 minuten een verpleegkundige van het vaste team, danwel een verpleegkundige van de regionale SMASH-dienst ter plaatse.*
- Een BIG geregistreerde arts is 24/7 bereikbaar en oproepbaar, deze reageert direct en is binnen 30 minuten ter plaatse.
De huisarts en/of arts vanuit het SMASH-team is ten alle tijden binnen 30 minuten ter plaatse op Villa Sijthoff.
- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorgvragen of toenemende complexiteit.
- Ook voor (on)geplande zorgvragen of toenemende complexiteit zijn er 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar.
Er zijn gemeubileerde kamers ter beschikking voor noodopvang. Daarnaast zijn er voor ongeplande zorgvragen verpleegkundigen van het vaste team, de externe wondverpleegkundige. Indien nodig kunnen de psychiater van GGZ Rivierduinen, Specialist Ouderengeneeskunde van Ontzorgd Wonen of de SMASH-dienst worden opgeroepen.

3. Reflectie, leren en ontwikkelen

- Iedere zorgverlener krijgt voldoende tijd en ruimte om te leren en zich te ontwikkelen.
- Iedere zorgverlener krijgt tijd en ruimte om mee te lopen bij een collega-organisatie.
- Client-contactpersonen krijgen voldoende tijd beschikbaar om deel te nemen aan multidisciplinair overleg.
Contactpersonen mogen ten alle tijden aansluiten bij de overlegmomenten met de verschillende disciplines.
- Methodisch denken, werken en multidisciplinair werken vormen de basis van de zorg.
Alle betrokken disciplines communiceren met elkaar via CarePortal in de zorgdossiers en via Siilo.
- Vakbekwaamheid wordt aantoonbaar versterkt door scholingsbeleid van zittende en aankomende zorgverleners.
Tot op heden wordt het scholingsbeleid van de Blueprint Group gebruikt, in het laatste halfjaar van 2018 zal een separaat scholingsbeleid voor Vandaegh worden opgesteld.
- Competentie- en loopbaanontwikkeling komen aan de orde, tijdens periodieke gesprekken.



Vandaegh

Minimaal jaarlijks voert de Directeur Zorg functioneringsgesprekken (inclusief loopbaanontwikkeling) met alle medewerkers. De vorige Directeur Zorg heeft deze in maart 2018 gevoerd, de nieuwe Directeur Zorg zal in september/oktober 2018 een volgende ronde inplannen.

De uitdagingen voor Vandaegh op dit gebied:

- Het opstellen van een eigen scholingsbeleid en stagebeleid (tweede helft 2018).
- Inplannen van een scholingscyclus voor alle disciplines, op basis van wensen en passend bij de begeleiding van de huidige doelgroep (tweede helft 2018).
- Het uitbreiden van de gastvrouwendiensten, om meer tegemoet te komen aan de behoeftes en vragen voor een zinvolle daginvulling (tweede helft 2018).
- Gezien de schaarste op de arbeidsmarkt en de samenstelling van het personeelsbestand, zijn een strategische personeelsplanning en het aantrekken van meer vaste zorgverleners van cruciaal belang. Doorlopend, concrete acties in samenwerking met de marketingafdeling van de Blueprint Group in de (tweede helft van 2018).
- Uitbreiden van het netwerk met andere zorgorganisaties en vrijwilligersorganisaties (tweede helft 2018).



3.3 Gebruik van hulpbronnen

Bij Vandaegh maken we gebruik van bepaalde hulpbronnen, om zo effectief en efficiënt zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg die aanwezig én op orde moeten zijn. Dit ook in tijden van reorganisatie, fusie en wisseling in management en bestuur, zijn:

- De gebouwde omgeving (o.a. vastgoed, onderhoud, buitenruimtes, woonoppervlakte, bewegingsruimte per cliënt, privacy en faciliteiten voor terminale zorg).
- Technologische hulpbronnen zoals ICT en gebruik van domotica, wearables, telemonitoring en e-health.
- Materialen en hulpmiddelen (o.a. beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en onderhoud).
- Facilitaire zaken (o.a. keuken, beveiliging, tuin, winkel, restaurant, receptie).
- Financiën en administratieve organisatie.
- De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen, zoals ziekenhuizen, specialistenmaatschappen, apotheken, GGZ-instellingen en afdelingen klinische geriatrie.

De gebouwde omgeving

Het bosrijke Wassenaarse buitengoed 'Oud Clingendaal', is de perfecte locatie voor een zorgvilla. Met drie hectare natuur is men verzekerd van privacy, rust en ruimte. De van nature heuvelachtige tuin met vijverpartij, biedt vanuit iedere leefruimte een prachtige aanblik en vanuit de villa loopt men zo het bos in.

Villa Sijthoff is eind 2015 grondig gerenoveerd en beschikt over drie woonlagen met in totaal 19 huurappartementen en een lift. De zorg en vrijblijvende activiteiten worden georganiseerd op basis van de wensen en behoeften van de individuele bewoners. Dit betekent onder anderen dat echtparen samen kunnen blijven wonen, ook als er verschillende vormen van zorg nodig zijn.

Bewoners en (dag)gasten maken gezamenlijk gebruik van het gezellige restaurant, de huiskamer, de verschillende zithoeken en de multifunctionele activiteitenruimte.

Villa Sijthoff is gesitueerd in het groene hart van Wassenaar, met alle voorzieningen binnen handbereik. Met de Rijksweg A44 en een bushalte op 500 meter afstand is Villa Sijthoff zeer goed bereikbaar.



Vandaegh

Alle appartementen zijn voorzien van brandwerende deuren en zijn toegankelijk voor bedden en rolstoelen. Voor iedere bewoner is geïnventariseerd welke aanpassingen op maat kunnen worden gemaakt om de veiligheid en het comfort van de bewoner te verhogen. Denk hierbij aan toiletverhogers en wandbeugels.

De bewoners brengen een groot gedeelte van de dag door in de eet-/woonkamer, waar ze de maaltijden gebruiken. Verder is er een puzzel- en spelhoek, een kleine bibliotheek, een televisiehoek, een koffi corner en een activiteitenruimte in het pand aanwezig.

Buiten zijn meerdere terrassen die ook toegankelijk zijn voor bewoners in bedden/rolstoelen. De terrassen zijn voorzien van meubilair van degelijke kwaliteit, om valgevaar zoveel mogelijk te beperken.

Technologische hulpbronnen

De activiteiten van Vandaegh op het gebied van technologische hulpbronnen zijn onderverdeeld in de volgende onderwerpen:

- Domotica, wearables en telemonitoring.
- Modernisering van de automatiseringsomgeving.
- Voldoen aan wet- en regelgeving.

Domotica, wearables en telemonitoring

- Enkele vormen van domotica worden ingezet bij de zorg voor bewoners. Met uitzondering van het halsalarm dat iedere bewoner draagt. Indien het vrijheid beperkende maatregelen betreft (zoals in het geval van de eerdergenoemde gps-tracker), wordt deze inzet nauwkeurig vastgelegd in het zorgdossier.

Modernisering van de automatiseringsomgeving

- Op dit moment worden documenten opgeslagen op de computer en de Dropboxomgeving. Hiervan hebben alleen de locatieverantwoordelijke, planner, verpleegkundige en Directeur Zorg het wachtwoord. Algemene documenten worden opgeslagen in de SharePoint-omgeving, waarvan ook CarePortal onderdeel uitmaakt. Eind 2018 zal de overstap worden gemaakt naar Microsoft Office 365.
- Binnen Villa Sijthoff gewerkt met het elektronisch cliëntendossier (ECD) CarePortal. De mogelijkheden voor een overstap worden onderzocht, om te inventariseren welk ECD het best aansluit bij de zorgdocumentatie en -facturatie van Vandaegh. Wenselijke uitbreidingen voor de toekomst zijn bijvoorbeeld nog een elektronisch aftekenprogramma voor medicatie en CarenZorgt, dat de communicatie met contactpersonen nog kan optimaliseren.



Voldoen aan wet- en regelgeving

Vandaegh neemt haar vertrouwensrelatie met medewerkers, bewoners en revalidanten en derden serieus. In mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ingegaan. De overkoepelende organisatie Blueprint Group heeft twee medewerkers aangesteld die verantwoordelijk zijn voor het opstellen en implementeren van de vernieuwde privacywetgeving.

Materialen en hulpmiddelen

Voor de opslag van hulpmiddelen beschikt Villa Sijthoff over een eigen magazijn. De locatieverantwoordelijke is samen met de andere zorgverleners verantwoordelijk voor het beheer van de magazijnvoorraad.

Daarnaast vindt onderhoud en service van materialen en hulpmiddelen jaarlijks plaats door externe partijen. Op basis van de jaarlijkse servicereporten wordt afgeschreven apparaat vervangen. Voorbeelden van hulpmiddelen die worden gecheckt zijn: Tilliften en tilbanden, hoog/laagbedden (verpleeghuiszorg), keukenapparatuur en brandbestrijdingsmiddelen.

Facilitaire zaken

Eten en drinken worden ingekocht bij Huuskes. Deze partij voldoet aan de kwaliteitseisen rondom eten en drinken. Vandaegh stelt hoge eisen aan de smaak en beleving van de maaltijden.

- Keuken: Villa Sijthoff beschikt over een eigen hotelwaardige keuken. In deze keuken wordt door een kok dagelijks maaltijden bereid. Deze maaltijden worden geserveerd door de gastvrouwen. De dagelijkse maaltijden worden bereid volgens de schijf van vijf, maar met name wordt gekookt naar de wensen van de bewoners! De koks schuiven dan ook dagelijks zelf aan bij de maaltijden om de wensen en ervaringen te inventariseren.
- Tuin: Goed tuinonderhoud is één van de visitekaartjes van Villa Sijthoff. Een externe tuinman is gecontracteerd voor dit onderhoud.
- Schoonmaak: Voor de schoonmaak van de appartementen en de gemeenschappelijke ruimtes is een schoonmaakmedewerker in dienst voor 20 uur per week.

Financiën en administratieve organisatie

Financiële administratie

- De financiële administratie is ondergebracht bij het Shared Service Centre van Blueprint Group. Doordat dit overkoepelend geregeld is, kan Vandaegh als organisatie profiteren van gedeelde kennis en ervaring. Het rendement van deze kostenbesparing vloeit terug naar de werkvloer.



- De financiële administratie presenteert een jaarrekening.
- De Directeur Zorg houdt toezicht op de werkzaamheden van en overleg met de financiële administratie.

Het monitoren van KPI's

Het ECD van CarePortal geeft dagelijks toegang tot rapportages. Er wordt dus wel degelijk gemonitord, maar nog niet structureel. Hier gaat Vandaegh in 2018 aan werken. Met een externe partij wordt momenteel gewerkt aan een dashboard om meer inzicht te krijgen in KPI's als omzet, bezettingsgraad en zorgzwaarte.

Zorgcontractering

De Directeur Zorg onderhoudt de (toekomstige) contacten met de NZa, het Zorgkantoor, zorgverzekeraars en gemeenten. Op dit moment verblijven de bewoners op basis van PGB. De wens is om voor 2019 op basis van VPT te gaan werken, in de eerste plaats om contactpersonen financiële administratie uit handen te nemen. De dagbestedingsbezoekers blijven komen op basis van PGB, WMO of particulier. Iedere maand worden de geleverde diensten digitaal gefactureerd door een externe partij, Care Expert.

De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere (zorg)organisaties

Vandaegh werkt op veel verschillende vlakken samen met andere organisaties. Voorbeelden van soorten organisaties zijn: huur van locaties, ICT-systemen, hulpmiddelen voor bewoners, declaraties van zorggelden, samenwerkingsverbanden met huisartsen, apothekers en SOGers, brandweer, gemeenten etc. Met al deze partijen zijn overeenkomsten gesloten, welke jaarlijks worden geëvalueerd door de Directeur Zorg.

De uitdagingen voor Vandaegh op deze gebieden:

- De overstap naar Microsoft Office 365 (eind 2018, begin 2019).
- Het verbouwen van enkele kamers op de tweede verdieping om te kunnen voldoen aan de maatstaven voor de huidige tijdsgeest (medio 2018).
- Het aangaan van een contract met het Zorgkantoor voor de inkoop van WLZ-zorg in 2019 (tweede helft 2018).
- Het onderzoeken van de mogelijkheden voor het koppelen van een digitaal aftekensysteem voor medicatie en het Carezorgt-systeem aan het ECD (tweede helft 2018).
- Het opstellen en implementeren van beleid naar aanleiding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (tweede helft 2018).
- Het mede ontwikkelen van een dashboard, waarin allerlei systemen worden gekoppeld. Hierdoor kan er structureel worden gemonitord. Waardoor er voortdurend inzicht ontstaat in KPI's als omzet, bezettingsgraad en zorgzwaarte (medio 2019).



- Het onderzoeken van mogelijkheden om hulpmiddelen op een meer efficiënte en persoonsgerichte wijze te regelen, bijvoorbeeld via de WMO en persoonsgebonden (tweede helft 2018).

3.4 Gebruik van informatie

Actief gebruikmaken van alle bronnen van informatie heeft als doel: de inzet van mensen, middelen, het leveren, monitoren, managen, leren en verbeteren van de zorg te ondersteunen. Ook heeft het als doel om informatie aan cliënten en hun naasten te bieden, opdat zij er gebruik van kunnen maken. In deze paragraaf wordt de wijze waarop Vandaegh omgaat met dit thema besproken.

Bewoner als uitgangspunt

Cliëntervaringen zijn voor Vandaegh het uitgangspunt, waarop de zorg moet worden ingericht. Binnen Vandaegh moeten bewoners ervaren dat met hen wordt gecommuniceerd en niet over hen. Dit wordt, naast de dagelijkse interactie tussen bewoner en zorg- en dienstverlenend personeel, als volgt geborgd:

- 1) Het in kaart brengen van cliëntervaringen via een intern cliënttevredenheidsonderzoek (tweede helft 2018).
- 2) Het stimuleren van het achterlaten van een waardering op Zorgkaart Nederland tijdens gesprekken met contactpersonen (doorlopend, sowieso bij halfjaarlijkse evaluatiegesprekken).
- 3) Aansluiting bij het Klachtenloket Zorg (medio 2018).

Protocollen en documenten

Protocollen en documenten zijn op dit moment nog niet volledig en gedigitaliseerd binnen Vandaegh. Met behulp van de PREZO-actielijst, het toetsingskader IGJ en het Kwaliteitskader wordt een overzicht opgesteld van benodigde en gewenste richtlijnen. Deze kunnen vervolgens worden vastgelegd, geëvalueerd en waar nodig worden bijgesteld binnen de omgeving van Microsoft Office 365 eind 2018. Met de zusterorganisaties binnen de Blueprint Group zal zoveel mogelijk afstemming worden betracht.

Informatie algemeen

Op de website www.vandaegh.nl is duidelijke, algemene, volledige en actuele publieksinformatie vindbaar over het zorgaanbod van Vandaegh. Door de marketingafdeling van de Blueprint Group wordt deze informatie up-to-date gehouden. Naast de informatie op de website kunnen geïnteresseerden (telefonisch en via de website) een brochure aanvragen, een informatiegesprek en/of een bezichtiging op locatie inplannen. Al deze informatie wordt geheel vrijblijvend verstrekt door de locatieverantwoordelijke of Directeur Zorg.



Medezeggenschap van bewoners

De formele inbreng van de medezeggenschap van de bewoners wordt vanaf augustus 2018 geborgd in de familieraad van Villa Sijthoff. De zorg bij Vandaegh is erop gericht om de diensten die de instelling levert, zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de voorkeuren en eigenschappen van de bewoners. De familieraad zal actief waarborgen op deze belangen. Voor advies over bijvoorbeeld o.a. visievorming, verbouwing en het vaststellen van de begroting kan ook de familieraad worden geraadpleegd. Alle benodigde informatie is beschikbaar om hier advies over te kunnen uitbrengen. Bovendien mag de familieraad ongevraagd advies geven over onderwerpen die voor de bewoners van belang zijn.

Leren van medewerkers

Door middel van een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) wil Vandaegh op de hoogte blijven bij de ervaringen van haar medewerkers. Iedere medewerker is een belangrijk individueel onderdeel van het geheel en een belangrijke bron van informatie voor het (nog) beter inrichten van de zorg. In de tweede helft van 2018 wordt het eerste interne medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Openbaarheid en transparantie

Het Kwaliteitsverslag is vanaf 31-12-2018 openbaar toegankelijk via o.a. de website van Vandaegh, Zorginstituut Nederland en Kiesvoorbeter.nl.

Monitoring

<i>Wat</i>	<i>Wie</i>	<i>Hoe vaak</i>
Cliëntervaringen monitoren via interne cliënttevredenheidsmeting	Directeur Zorg	Minimaal eens per jaar
Medewerkers ervaringen monitoren via interne medewerkerstevredenheidsmeting	Directeur Zorg	Minimaal eens per jaar
Cliëntervaringen monitoren op Zorgkaart Nederland	Directeur Zorg	Minimaal ieder kwartaal
Kwaliteitsgegevens (zoals MIC) uit ECD halen en analyseren, bespreken tijdens werkoverleg	Kwaliteitsmedewerker, directeur + MICcommissie	Minimaal ieder kwartaal
Kwaliteitsverslag opstellen en plaatsen op website Vandaegh	Directeur Zorg	Uiterlijk 31 december
Kwaliteitsverslag op Openbare Database van Zorginstituut Nederland	Directeur Zorg	Uiterlijk 31 december
Kwaliteitsplan opstellen	Directeur Zorg	Uiterlijk 1 juli