



## Inhoud

Inleiding .....	3
Profiel Pro Senectute.....	3
1.1 Visie en kernwaarden .....	3
1.2 Klantbeloften .....	4
1.3 Doelgroepen en locaties.....	5
2. Situatie en realisatie .....	6
2.1 Persoonsgerichte zorg, ondersteuning en welzijn .....	6
2.2 Veiligheid .....	7
2.3 Leren en werken aan kwaliteit .....	7
2.4 Personeelssamenstelling .....	8
2.5 Leiderschap, governance en risicomanagement.....	8
2.6 Gebruik van hulpbronnen .....	9
2.7 Gebruik van informatie .....	9
3. Waardering.....	10
4. Plannen en voornemens.....	11
5. Jaarplannen locaties .....	14
6. Begroting .....	14
Bijlage 1 Format Jaarplan locaties .....	15
Bijlage 2 Begroting.....	20

## Inleiding

De strategische koers 2019-2022 “Gezien en gehoord worden” en de missie en visie van Pro Senectute zijn het uitgangspunt bij het opstellen van het integrale jaarplan 2021. Het jaarplan is mede gebaseerd op de thema’s uit het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Pro Senectute kent de volgende planning en control cyclus:

- Strategische koers 2019 -2022
- Kaderbrief 2021
- Jaarplan Pro Senectute, uitgewerkt in jaarplan per locatie/discipline
- Evaluatie, verzamelen van informatie/toetsing vindt plaats d.m.v. externe audit, interne audits, uitgevoerde evaluaties, gesprekken met bewonersraden, CCR en OR en uitgevoerde risicoanalyse 2020.
- Rapportage resultaten per tertiaal op basis van:
  - o Indicatoren afgeleid uit het jaarplan
  - o Indicatoren basisveiligheid
  - o Verantwoording behaalde resultaten per locatie
- Jaarverslag gebaseerd op gerapporteerde resultaten in de tertiaal rapportages

Het jaarplan 2021 bestaat uit enerzijds een reflectie op/waardering van 2020 (jaarverslag) en een daarop gebaseerde voorgenomen plan voor 2021. Voor het maken van het jaarplan 2021 is gebruik gemaakt van input van de geledingen Centrale Cliëntenraad (CCR), Ondernemingsraad (OR), Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en Managementteam.

Het jaarplan en –verslag worden gebruikt in de gesprekken met het zorgkantoor Zilveren Kruis en vormen de basis voor de aanvraag van aanvullende gelden vanuit de bronnen: kwaliteitsbudget en sectorplan plus subsidie.

## Profiel Pro Senectute

### 1.1 Visie en kernwaarden

Stichting Pro Senectute is een organisatie waar bewoners zich thuis voelen, waar medewerkers graag werken en waarin verwanten en vrijwilligers vanuit vertrouwen en betrokkenheid participeren.

Pro Senectute staat zoals de naam al zegt: “Voor den Ouderdom”. Bewoners, verwanten en medewerkers voelen zich hier gezien en gehoord. Bewoners regisseren en ervaren een waardige levensfase. Medewerkers en verwanten willen hier graag in participeren en aan bijdragen.

Pro Senectute biedt sinds 1922 op persoonlijke en gastvrije wijze huisvesting en zorg aan gelijkgestemde senioren. Pro Senectute stelt zich, conform haar statuten, ten doel om senioren met een vergelijkbare ontwikkeling en levenswijze in harmonie met elkaar te laten wonen en leven. Bewoners hebben over het algemeen hoger onderwijs gevolgd en hebben een brede maatschappelijke en culturele belangstelling. Een overeenkomende leefstijl en respectvolle omgangsvormen waarbij privacy hoog in het vaandel staat, zijn belangrijke bindende factoren voor de harmonieuze woonomgeving.

Mensen die ervoor kiezen om bij Pro Senectute te wonen, zijn sterk in het (laten) voeren van de eigen regie. Ze nemen verantwoordelijkheid voor hun gezondheid en welbevinden. Zij weten wat ze willen en vragen om ondersteuning daarbij en realisatie daarvan. Medewerkers van Pro Senectute combineren professionaliteit met gastheerschap en klantgerichtheid om dit vorm te geven. De vraag



## PRO SENECTUTE

van de bewoner staat centraal. Dit betekent dat we met respect en aandacht omgaan met de vraag van de bewoner en waar nodig verbinden aan externe partijen in de beantwoording daarvan.

Pro Senectute staat achter het gezondheidsconcept van Huber van 'gezondheid als afwezigheid van ziekte' naar 'positieve gezondheid'. Gezondheid is het vermogen om je aan te passen en je eigen regie te voeren, in het licht van de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven.

Pro Senectute is een vitale organisatie waarin gastvrouwschap een rode draad is. Met veerkracht, verbondenheid en verwondering als kernwaarden. Veerkracht gaat over het flexibel kunnen omgaan met veranderingen. Verbondenheid is de kracht om met elkaar de uitdagingen aan te gaan, van elkaar te leren en de persoonlijke verbinding te versterken. Verwondering gaat over nieuwsgierigheid, het stellen van vragen, wat maakt mensen initiatiefrijk en creatief. In de strategische koers 2019-2022 staat: "Gezien en gehoord worden" centraal.

Pro Senectute staat voor kwaliteit, ze wil inspireren, mobiliseren, waarderen en reflecteren. Pro Senectute is professioneel, doelmatig en reflectief. Ze wil zoveel mogelijk waarde toevoegen voor haar bewoners in de levensfase waarin zij zich bevinden. Pro Senectute beschouwt hierin voor alle bewoners (wonen en zorg) de klantbeloften als leidend.

### 1.2 Klantbeloften

Belofte: Bewoners, verwanten, en medewerkers voelen zich gezien en gehoord. Bewoners registreren en ervaren een waardige levensfase.

Met de klantbeloften maakt Pro Senectute inzichtelijk wat zij voor bewoners wil betekenen en welke waarde ze wil toevoegen aan het leven van de bewoner.

De Pro Senectute bewoner

- Is tevreden d.w.z. dat hij zich thuis voelt bij Pro Senectute
- voelt zich gezien
- mag en kan zichzelf zijn
- voelt zich goed verzorgd en veilig
- voelt zich welkom
- leeft in vrijheid, behoudt zijn eigen regie en autonomie
- onderneemt de activiteiten, die passen bij zijn leefstijl en die het leven op dat moment de moeite waard maakt.

Maakt afspraken over wonen, te ontvangen zorg, behandeling en begeleiding gebaseerd op zijn eigen verhaal en leefstijl en bespreekt regelmatig zijn ervaringen. De afspraken gaan uit van:

- zijn of haar fysieke en geestelijke mogelijkheden
- zijn of haar leefstijl, levensgeschiedenis en verlangens; datgene wat het leven voor hem zinvol maakt
- keuzes die n.a.v. dilemma's worden gemaakt.

De individuele bewoner mag van de medewerker van Pro Senectute verwachten dat zij:

- omgangsvormen heeft die aansluiten op de leefstijl en het gedrag van de bewoner
- klantgericht is en gastvrouwschap toont
- aandacht heeft voor en inspeelt op de stemming, die de bewoner heeft op het moment van contact
- de kwaliteit en veiligheid bij het wonen en tijdens de verzorging, verpleging en behandeling van de bewoner realiseert (basis op orde)

- ondersteuning van familie en mantelzorg in het dagelijkse welzijn van de bewoner stimuleert en organiseert
- de inzet van vrijwilligers organiseert en met hen samenwerkt.

De individuele bewoner mag van Pro Senectute verwachten dat zij een woning biedt:

- die veilig is
- in een leefstijl gebonden ambiance en omgeving met mogelijkheden tot ontmoeting met gelijkgestemden
- met privacy.

### 1.3 Doelgroepen en locaties

Pro Senectute onderscheidt drie zorgconcepten en daarmee drie doelgroepen:

1. Bewoners met psychogeriatrische problematiek die in het verpleeghuis verblijven  
Dit zijn de locaties Wildhoef, Tussenhout, Oranjestein en Tusselerhof
2. Bewoners met somatische problematiek die in het verpleeghuis verblijven  
Dit is de locatie Spaar en Hout
3. Bewoners die zelfstandig kunnen wonen maar wel behoefte hebben aan zorg en ondersteuning en in een geclusterde woonvorm willen verblijven  
Op de locaties Waalsdorp en Tusselerstaete levert Pro Senectute de zorg zelf, op de locatie Oranjepark heeft Pro Senectute de zorg uitbesteed.

Op de locaties Wildstaete en Zuidkwartier regelen de bewoners de zorg zelf, ze ontvangen geen zorg van Pro Senectute.

#### Bewoners

Op 1 augustus 2020 woonden er 446 mensen bij Pro Senectute die gebruik maken van de service die Pro Senectute aanbiedt. Van deze 446 mensen ontvangen 313 bewoners zorg. Hiervan krijgen er 95 mensen extramurale zorg. 218 bewoners ontvangen zorg op basis van een VPT of ZZP, van deze 218 bewoners hebben 173 bewoners een ZZP/VPT 5 of hoger (79%) en wordt voor 67% de behandelcomponent ingezet.

Van de 218 bewoners die zorg op basis van een ZZP/VPT ontvangen van Pro Senectute zijn 94 mensen 90 jaar of ouder (43%). In totaal ontvangen 53 mannen en 165 vrouwen een ZZP/VPT via Pro Senectute.

In totaal wonen er minder mensen bij Pro Senectute omdat de woonlocaties Hoog Langen en Stadebos per 1 juli 2020 zijn verkocht.

Het aantal bewoners dat zorg ontving is afgenomen. Dit is voor een groot deel te wijten aan de lege plaatsen als gevolg van Corona waardoor er geen opnames plaatsvonden. Daarnaast was er een afname van capaciteit in voorbereiding op de nieuwbouwlocaties, waar minder mensen kunnen wonen, en door de sluiting van onze locatie Emmahof in Amsterdam.

Ten opzichte van 2019 zijn er meer bewoners ouder dan 90 jaar en is de zorgzwaarte toegenomen.

#### Medewerkers

Op 1 november 2020 heeft Pro Senectute 293,09 fte medewerkers in dienst waarvan 222,81 fte werkzaam is voor de bewoners op de locatie in de zorgverlening, 70,28 fte is werkzaam t.b.v. de organisatie op het centraal bureau of voor de dienstverlening op de locaties. In onderstaande tabel is dit per niveau weergegeven.

De verhouding personele kosten t.o.v. opbrengsten is stichting breed (bron: jaarrekening) in 2015 - 53,7%, in 2016 - 57,2%, in 2017 - 55,7%. in 2018 54,7% en in 2019 63,0%. Dit cijfers is dus inclusief de huuropbrengsten van de woonlocaties.

Overzicht medewerkers per functie<sup>1</sup> op de locatie 1 november 2020

<b>Functie</b>	<b>fte</b>
Kwaliteitsverpleegkundige, Verpleegkundige complexe zorg, Coördinerend verzorgende	54,97
Verzorgende IG, Gespecialiseerd verzorgende	68,92
Welzijnsbegeleider	28,39
Medewerker zorg- en welzijn	28,15
Medewerker welzijn	5,28
Woonmedewerker	37,10
Ondersteunende medewerkers	70,28
<b>Totaal</b>	<b>293,09</b>

## 2. Situatie en realisatie

### 2.1 Persoonsgerichte zorg, ondersteuning en welzijn

In 2020 hadden wij ons het volgende voorgenomen:

- Invoering Wet Zorg en Dwang in samenwerking met Novicare
- Uitvoering geven aan de WMCZ in samenwerking met de CCR
- Uitrol participatiestructuur voor bewoners op de WLZ-locaties

Tot nu toe hebben we het volgende gerealiseerd:

De invoering van de Wet zorg en dwang stond onder druk als gevolg van de Coronacrisis. In 2020 hebben we in afstemming met de CCR het volgende bereikt.

- Vaststellen functionaris wet zorg en dwang en zorgverantwoordelijken
- Ontwikkeling leerprogramma leven in vrijheid, start met uitvoering hiervan
- Analyse inzet onvrijwillige zorg en toepassing stappenplan wet zorg en dwang
- Implementatie cliëntvertrouwenspersoon op de locatie

In samenwerking met de CCR is beleid ontwikkeld, zijn afspraken vastgelegd en is uitvoering gegeven aan de WMCZ. Uitgangspunt is dat wat Pro Senectute in zijn geheel betreft, de CCR betrokken is en de lokale cliëntenraad is betrokken bij datgeen wat voor de locatie van toepassing is.

De implementatie van een participatiestructuur voor bewoners op de WLZ-locaties heeft nog niet plaatsgevonden.

<sup>1</sup> In het format kwaliteitsbudget zijn medewerkers verdeeld op basis van salarisschaal

## 2.2 Veiligheid

In 2020 hadden wij ons het volgende voorgenomen.

- Verdere uitbreiding plaatsen met behandeling
- Uitvoering en borging processen behandeling in samenwerking met Novicare
- Digitalisering van het proces MIC
- Inzetten leerprogramma's en –netwerken op de thema's begrijpen van gedrag en de wet zorg en dwang, methodisch werken in het primair proces en medicatieveiligheid. De leerprogramma's bevatten concreet geformuleerde resultaten in gedrag.

Tot nu toe hebben we het volgende gerealiseerd:

- Uitbreiding van de behandelplaatsen tot 68%
- Realisatie leernetwerk leven in vrijheid, medicatieveiligheid, methodisch werken
- Implementatie van de samenwerking met Novicare:  
Op de locaties Wildhoef, Tussenhout en Oranjestein zijn volledige behandel diensten gestart
  - Beleid- en werkafspraken
  - Implementatie infectiepreventie (corona)
  - Implementatie visite
  - Implementatie proces medicatieveiligheid
  - Kwaliteitscommissies

Proces MIC is nog niet gedigitaliseerd door uitstel van aanschaf van een ondersteunend programma a.g.v. onze verouderde ICT-infrastructuur.

## 2.3 Leren en werken aan kwaliteit

In 2020 hadden wij ons het volgende voorgenomen.

- Verbinden manager kwaliteitsbeleid, opleidingsfunctionaris, praktijkopleiders en professionals door deelname aan interne netwerken en opzetten van leerprogramma's.
- Elke locatie richt een kwaliteitscommissie in bestaande uit locatiemanager, teamleider, kwaliteitsverpleegkundige niveau 5 en afvaardiging behandel dienst. De kwaliteitscommissie heeft tot doel resultaten te toetsen, voortgang te monitoren en verbetervoorstellen te doen.
- Inrichting van een centrale kwaliteitscommissie bestaande uit Raad van Bestuur, medisch eindverantwoordelijke en manager kwaliteitsbeleid. Deze commissie stuurt op het behalen van afgesproken resultaten, monitoring en bijstelling.
- Leernetwerken stellen een verbeteragenda op en werken deze uit conform gestelde prioritering
- In samenwerking met Lyvore wordt een methodiek voor het monitoren van resultaten en bijstellen opgesteld voor de extramurale zorg in Oranjepark.
- Vervangen systeem kwaliteitshandboek.

Tot nu toe hebben we het volgende gerealiseerd.

- Naast de hier boven genoemde leernetwerken (waaraan manager kwaliteitsbeleid, praktijkopleider en professionals deelnemen), vormen de kwaliteitsverpleegkundigen een netwerk leren en werken aan kwaliteit. Verbeteragenda's volgen uit de prioriteiten van het jaarplan 2021
- Elke locatie beschikt over een kwaliteitscommissie, centraal krijgt de kwaliteitscommissie nog vorm
- Kwaliteitshandboek is einde van het jaar toegankelijk via het intranet

Monitoring van de extramurale zorg in Oranjepark is nog niet gereed, realisatie is in 2021.



## 2.4 Personeelssamenstelling

In 2020 hadden wij ons het volgende voorgenomen:

- Pro Senectute focust zich in 2020 op de kanteling werktijden waarin de personeelssamenstelling, planning en roostering aan de orde komen en wat leidt tot een herijking van het functiegebouw
- Realiseren 24/7 bereikbaarheid en binnen 30 minuten inzetbaarheid van een verpleegkundige
- Realiseren beschikbaarheid expertises zoals wondzorg, palliatieve zorg etc.
- Verzuimbeleid opstellen en uitvoeren
- Samen met de professionals ontwikkelen van leerprogramma's en leernetwerken
- Uitvoering van het project onboarding
- Om de deskundigheid binnen Pro Senectute te verhogen worden vaste medewerkers in staat gesteld een vervolgopleiding te volgen (op te stromen)

Tot nu toe hebben we het volgende gerealiseerd:

- Vanuit de definiëring van het aanbod van Pro Senectute in drie zorgconcepten zijn we m.b.v. de werkbalanstool van Actiz gekomen tot een basis personeelssamenstelling (in eigen dienst en in samenwerking met externe partijen waar het gaat om de 24/7 aanwezigheid respectievelijk bereikbaarheid en binnen 30 minuten inzetbaarheid van een verpleegkundige, en beschikbaarheid expertise) en benodigde deskundigheid. Dit laatste is vertaald naar 9 functieprofielen.
- Vanuit de functieprofielen en basis personeelssamenstelling is de vertaling gemaakt naar roosters
- Bij het opstellen van de planning en roosters worden de vastgestelde uitgangspunten in de kanteling werktijden toegepast
- Het verzuimbeleid hebben we samen met de externe partners ingevuld en de eerste resultaten worden zichtbaar. Voor 2021 hebben we een nieuwe partij geselecteerd om dit verder vorm te geven.

De onboarding en het opstromen van medewerkers komen terug in het jaarplan 2021.

## 2.5 Leiderschap, governance en risicomanagement

In 2020 hadden wij ons het volgende voorgenomen.

- realisatie eenhoofdige Raad van Bestuur
- realisatie gewenste management en stafstructuur
- bestuurssecretaris toevoegen aan de staf
- opzet van de begroting herijken
- doelgroep keuze bestendigen voor de lange termijn

Tot nu toe hebben we het volgende gerealiseerd.

- De eenhoofdige Raad van bestuur, staf- en managementstructuur en toevoeging van de bestuurssecretaris aan de staf zijn gerealiseerd.
- Het huidige aanbod van Pro Senectute is omschreven vanuit de zorgconcepten voor onze drie doelgroepen. Deze concepten zijn, samen met de uitkomsten van de werkbalanstool de basis voor de herijking van de begroting.





## **2.6 Gebruik van hulpbronnen**

### **De gebouwde omgeving**

In 2020 zijn de nieuwbouw Tusselerhof, Tusselerstaete, Wildhoef en Wildstaete opgeleverd. In de twee nieuwe verpleeghuizen wordt gebruik gemaakt van domotica. Besloten is de Emmahof niet langer te exploiteren. Stadebos en Hoog Langen in Lochem zijn verkocht.

### **Technologische hulpbronnen**

In 2019 is gebleken dat de ICT-infrastructuur van Pro Senectute sterk is verouderd. Het jaar 2020 is gebruikt om dit samen met RAM Infotechnology te moderniseren. Dit krijgt een vervolg in 2021.

### **Materialen en hulpmiddelen**

Omdat Pro Senectute gekozen heeft voor een centrale aansturing van de behandelfunctie zullen ook de daarbij behorende middelen centraal ingekocht gaan worden. Een structuur centrale inkoop van medische hulpmiddelen, medische inventaris en medicijnen is in 2020 geïmplementeerd.

## **2.7 Gebruik van informatie**

In 2020 zijn de eerste stappen genomen om tot een blauwdruk ONS te komen met verbindingen met Medimo en SDB. Dit krijgt in 2021 een vervolg.

### 3. Waardering

De Raad van Bestuur, Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Raad van Toezicht stellen vast dat Pro Senectute in 2020 duidelijk stappen vooruit heeft gemaakt (zie hiervoor ook de jaarverslagen van de OR en CCR). Naast het herinrichten van de managementstructuur en van de planning en control cyclus, is leiding gegeven aan het leren en verbeteren van de kwaliteit van zorg gerealiseerd. Kwaliteitsmanagement is zichtbaar op managementniveau d.m.v. Tertiaal-rapportages en op lokaal niveau d.m.v. kort cyclisch meten en verbeteren. Er is, op basis van een visie, een balans aangebracht tussen het bieden van kwaliteit van zorg met deskundige medewerkers en de beschikbare financiële kaders. Inhoudelijk is vorm gegeven aan medicatieveiligheid, leven in vrijheid en het werken met ONS en Medimo. De samenwerking met behandelaren van Novicare is geïmplementeerd, inclusief de processen voor de centrale inkoop van medicatie, medische inventaris en medische hulpmiddelen.

Het extern audit bureau, Cidz (Certificering in de Zorg) concludeert dat: “Pro Senectute te maken heeft met meerdere ontwikkelingen zoals een nieuwe bestuurder, interim management, nieuwbouw en verbouw en een algehele herbezinning op vastgoed. Als we reflecteren op de afgelopen auditjaren zien we enerzijds dat Pro Senectute zich ontwikkelt op een aantal terreinen en anderzijds nog worstelt met soms hele basale thema’s zoals methodisch & resultaat gericht werken, personele bezetting en de AVG”. Thema’s die de Raad van Bestuur meeneemt naar het jaarplan 2021.

Daarnaast komt uit de audit naar voren dat communicatie met medewerkers en (eerste contactpersonen van) bewoners kan worden verbeterd. Dit herkent de Raad van Bestuur, dit is ook zichtbaar in het cliëntervaringsonderzoek. En in de behandelde klachten door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft in 2020 vier klachten afgehandeld, waarvan er drie communicatie betroffen en één ging over woonomgeving/verzorging.

De Raad van Bestuur heeft in 2020 een strategietraject ingezet om in 2021 keuzes te kunnen maken voor wie Pro Senectute er is en wat dit betekent voor het portfolio. Deze keuze vertaalt zich naar beloften aan bewoners. Voor 2021 is het de uitdaging om deze keuzes te maken, te delen met de bewoners en hun familie, de medewerkers, de medezeggenschapsorganen en externe stakeholders. Duidelijke communicatie met medewerker, bewoners en hun eerste contactpersoon is ook een advies dat uit de externe auditrapportage volgt.

De Raad van Bestuur is zich ervan bewust dat de corona pandemie sterk van invloed is geweest op de realisatie van de resultaten 2020. Locaties, management en staf hebben allen hun bijdrage geleverd om ervoor te zorgen dat we op zo goed mogelijke manier omgingen met Corona, rekening houdend met de belangen van bewoners en hun naasten, medewerkers en de maatschappij. De Raad van Bestuur is er trots op dat een saamhorigheid is ontstaan, we er met elkaar de schouders onder hebben gezet, beleid hebben ontwikkeld, uitgevoerd en gemonitord.

#### 4. Plannen en voornemens

Het jaar 2021 staat in het teken van “Een volgende stap in kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering EN het Implementeren van de strategie”. Na de verbeterlagen en corona in 2020 ligt het accent in 2021 op verder implementeren en borgen. Kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering lopen hierin samen op. De verwachting is dat er in 2021 nog sprake is van een financieel verlies. Dit is aanzienlijk minder dan in 2020. In 2021 zal op basis van de ontwikkelde strategie een keuze gemaakt worden met welk portfolio Pro Senectute de toekomst in gaat.

In onderstaand plaatje zijn de voornemens 2021 weergegeven.

## Kwaliteit van zorg



Figuur 1 voornemens 2021

#### Voornemen 1 (visie)

Bewoners en hun vertegenwoordigers zijn geïnformeerd en betrokken, het zorgleefplan omvat doelen en afspraken die in samenspraak met hen tot stand zijn gekomen.

#### Plannen en afspraken

- Ontwikkelen en implementeren informatiemateriaal waarin visie en beleidsuitgangspunten van Pro Senectute zijn opgenomen (o.a. zorgleefplan, medicatieveiligheid, leven in vrijheid etc.)
- Toetsen “maken gezamenlijke doelen en afspraken in het zorgleefplan” bij bewoners en hun vertegenwoordigers
- Ontwikkelen en implementeren eenduidige werkwijze blijvend informeren over ontwikkelingen
- Implementatie WMCZ

#### Voornemen 2 (visie)

Medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor de zorg aan bewoners, ze werken methodisch, maken gebruik van hun deskundigheid en voeren gesprekken

#### Plannen en afspraken

- Vertalen functieprofielen naar leerdoelen voor medewerkers
- Opzetten leer- en ontwikkeltrajecten voor (groepen) medewerkers en borging in opleidingsplan.
- Voeren van de dialoog met bewoners en eerste contactpersonen
- Beleid, procedures en werkafspraken op medewerkers toegesneden taal of beeld toegankelijk maken

#### **Voornemen 3 (Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn)**

Medewerkers werken met compassie, communiceren met bewoners en hun naasten zijnde unieke en autonome personen en werken met een uniek zorgleefplan per bewoner.

#### Plannen en afspraken

- Uniek zorgleefplan
  - 95% van de bewoners beschikt over een, door de bewoner of eerste contactpersoon ondertekend zorgleefplan
- Medewerkers voeren een dialoog, slecht nieuwsgesprekken en incidentgesprekken/MIC met bewoners
  - 80% van de medewerkers heeft 1 of meer onderdelen van leerprogramma's gevolgd die gaan over het voeren van een dialoog, slecht nieuwsgesprekken en incidentgesprekken/MIC met bewoners
- Medewerkers en eerste contactpersonen gebruiken CarenZorgt voor communicatie met elkaar
  - 90% van de bewoners heeft eerste contactpersoon die gebruik maakt van CarenZorgt

#### **Voornemen 4 (Veiligheid)**

Medewerkers borgen de basisveiligheid (voorkomen van schade, leren van incidenten) door te werken met richtlijnen, procedures en protocollen, multidisciplinair samen te werken en door hun deskundigheid op peil te houden en te ontwikkelen.

#### Plannen en afspraken

- In 2021 focussen we op de thema's infectiepreventie, medicatieveiligheid, leven in vrijheid en samenwerking met centrale behandeldienst
  - Er zijn interne audits infectiepreventie, medicatieveiligheid, leven in vrijheid en samenwerking centrale behandeldienst uitgevoerd, er zijn verbeterplannen gemaakt en er is opvolging gegeven
- Specifiek leven in vrijheid
  - Minimaal 90% van de medewerkers heeft een module uit het leerprogramma leven in vrijheid gevolgd
- Specifiek samenwerking centrale behandeldienst
  - De implementatie van MIC, dossiervoering, MDO en triage zijn aantoonbaar afgerond, dit blijkt uit een interne audit in het laatste tertiaal



## PRO SENECTUTE

### **Voornemen 5 (leren en verbeteren van kwaliteit)**

Medewerkers werken op een methodische wijze aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en maken hierbij gebruik van een kwaliteitsmeetinstrument.

#### Plannen en afspraken

- Elke afdeling en elke locatie beschikt elk tertiaal over een MIC-rapportage, analyse en verbeteracties
- Elke afdeling en elke locatie monitort en rapporteert het effect van de verbeteracties vanuit de MIC
- Elke locatie heeft een functionerende kwaliteitscommissie, dit blijkt uit de tertiaal rapportages
- De management rapportage jaarplan omvat evaluatie (status), en acties vervolg en cyclisch om ook de effectiviteit zichtbaar te maken

### **Voornemen 6 (leiderschap en governance)**

De Raad van Bestuur borgt informatie, medezeggenschap, inspraak van bewoners, stuurt op kwaliteit van zorg en verankert medische en verpleegkundige expertise.

#### Plannen en afspraken

- De CCR is tevreden over de afspraken in het kader van de WMCZ en de betrokkenheid van de lokale cliëntenraden, dit blijkt uit de jaarlijkse evaluatie met de RvB
- Bewoners ontvangen structureel informatie van Pro Senectute
- De RvB monitort samen met de kwaliteitsmanager en medisch eindverantwoordelijke het kort cyclisch verbeteren, de opvolging en de effectiviteit m.b.v. de T-rapportages en rapportage jaarplan
- De RvB constateert in haar werkoverleggen dat het instrument wordt gebruikt, er verbeteracties worden geformuleerd en worden opgevolgd. De effectiviteit hiervan is duidelijk.
- Pro Senectute is in elke regio vertegenwoordigd in de regionale samenwerking overleggen

### **Voornemen 7 (personeelssamenstelling)**

Er zijn voldoende deskundige zorgmedewerkers beschikbaar om persoonsgerichte en veilige zorg te leveren, de gemaakte afspraken in het zorgleefplan na te komen en te kunnen leren en verbeteren

#### Plannen en afspraken

- Realisatie bezetting zorgteams conform werkbalanstool
- Ziekteverzuim naar maximaal 6 % verzuim
- Medewerkers volgen minimaal opleidingsprogramma's van persoonsgerichte zorg en leven in vrijheid
- Begeleiden van nieuwe medewerkers in hun eerste jaar (on boarding)



## PRO SENECTUTE

### **Voornemen 8 (gebruik van hulpmiddelen)**

Zorgmedewerkers maken gebruik van een adequate ICT-infrastructuur, materialen en hulpmiddelen  
Plannen en afspraken

- ICT-infrastructuur
  - Optimalisatie ONS
  - Optimalisatie Medimo
  - Beschikbaarheid kwaliteitshandboek
  
- Materialen en hulpmiddelen
  - De processen t.b.v. het beschikbaar hebben van de noodzakelijke materialen en hulpmiddelen worden geoptimaliseerd vanuit een centraal ingerichte inkoop

### **Voornemen 9 (gebruik van informatie)**

Medewerkers betrekken cliëntervaringen en uitkomsten kwaliteitsindicatoren bij de uitvoering van hun werk

Plannen en afspraken

- Implementeren kort cyclisch meten en verbeteren met behulp van een kwaliteitsmonitoringssysteem
- Cliëntervaringen onderdeel laten zijn van methodisch werken in het primair proces (zie veranderagenda ONS)

## **5. Jaarplannen locaties**

Voor 2020 volgen de locaties de voornemens, plannen en afspraken die in het Overall jaarplan zijn gemaakt. In bijlage 1 is het format jaarplan locatie opgenomen. In dit format is de wijze van monitoring voor elke T periode opgenomen.

## **6. Begroting**

In bijlage 2 is de begroting opgenomen.

## Bijlage 1 Format Jaarplan locaties

### *Kwaliteit van zorg*

Onderwerp	Doelstelling	Start	Gereed	+0-	Status	Acties/vervolg en effectiviteit
Persoonsgerichte zorg	95% van de zi-plannen ondertekend maximaal 6 maanden oud	1-1	1-5			
	80% van mdws heeft 1 of meer onderdelen over gesprekken uit de leerprogramma's gevolgd	1-1	31-12			
	90% van de eerste contactpersonen gebruikt CZ	1-1	31-12			
Veilige zorg	Infectiepreventie en medicatieveiligheid op orde Audit T1; daarna pdca	1-1	31-12			





## PRO SENECTUTE

Onderwerp	Doelstelling	Start	Gereed	+0-	Status	Acties/vervolg en effectiviteit
	Leven in vrijheid en samenwerking behandeldienst op orde Audit T2; daarna pdca	1-5	31-12			
	90% van de mdws heeft module liv gevolgd	1-1	31-12			
	MIC, dossier-voering, MDO en triage zijn ingevoerd	1-1	31-12			
Leren en verbeteren kwaliteit	Kwaliteitscommissies functioneren, dit blijkt uit T-rapportages	1-1	1-5			
	MIC-rapportages elk tertiaal en deze zijn basis voor verbeterplannen en monitoren van effect	1-1	31-12			
WMCZ	T-rapportages, MIC en LIV	1-1	31-12			



## PRO SENECTUTE

Onderwerp	Doelstelling	Start	Gereed	+0-	Status	Acties/vervolg en effectiviteit

### **Medewerkers**

Onderwerp	Doelstelling	Start	Gereed	+0-	Status	Acties/vervolg
Ziekteverzuim	6 %	jan	dec			
Roosteren cf visie op zorg	geheel	jan	dec			
Invullen zorgteams cf wbt	Conform begroting/jplan					
Reorganiseren ondersteuning	Conform begroting/jplan					
Begeleiden nieuwe medewerkers in eerste jaar						



# PRO SENECTUTE

## Bedrijfsvoering

Onderwerp	Doelstelling	Start	Gereed	+0-	Status	Acties/vervolg
Financieel resultaat	Conform begroting	1-1	31-12			

## Overig

Onderwerp	Doelstelling	Start	Gereed	+0-	Status	Acties/vervolg



## PRO SENECTUTE

Onderwerp	Doelstelling	Start	Gereed	+0-	Status	Acties/vervolg

+0-	
	Conform plan/norm/budget
	Loopt achter op plan/norm/budget; is bij te sturen
	Loopt achter op plan/norm/budget; is niet bij te sturen
	Niet van toepassing of afgerond

## Bijlage 2 Begroting

Project	Activiteit	Bedrag incl. BTW
Totaal 18509027 - Visie bewoners	<p>Ontwikkelen en implementeren informatiemateriaal waarin visie en beleidsuitgangspunten van Pro Senectute zijn opgenomen (o.a. zorgleefplan, medicatieveiligheid, leven in vrijheid etc.)</p> <p>Toetsen maken gezamenlijke doelen en afspraken in het zorgleefplan"" bij bewoners en hun vertegenwoordigers"</p> <p>Ontwikkelen en implementeren eenduidige werkwijze blijvend informeren over ontwikkelingen</p> <p>Implementatie WMCZ</p>	€ 56.338
Totaal 18509027 - Visie Medewerkers	<p>Vertalen functieprofielen naar leerdoelen voor medewerkers</p> <p>Opzetten leer- en ontwikkeltrajecten voor (groepen) medewerkers en borging in opleidingsplan.</p> <p>Voeren van de dialoog met bewoners en eerste contactpersonen</p> <p>Beleid, procedures en werkafspraken op medewerkers toegesneden taal of beeld toegankelijk maken</p>	€ 85.571
Totaal 18509029 - Persoonsgerichte zorg en ondersteuning wonen en welzijn	<p>Uniek zorgleefplan</p> <p>Medewerkers voeren een dialoog, slecht nieuwsgesprekken en incidentgesprekken/MIC met bewoners</p> <p>Medewerkers en eerste contactpersonen gebruiken CarenZorgt voor communicatie met elkaar</p>	€ 12.100
Totaal 18509026 - Veiligheid	<p>In 2021 focussen we op deskundigheidsbevordering op de thema's infectiepreventie, medicatieveiligheid, leven in vrijheid en samenwerking met centrale behandeldienst</p>	€ 131.890
Totaal 18509024 - Leren en verbeteren van kwaliteit	<p>Elke afdeling en elke locatie beschikt elk tertiaal over een MIC-rapportage, analyse en verbeteracties</p> <p>Elke afdeling en elke locatie monitort en rapporteert het effect van de verbeteracties vanuit de MIC</p> <p>Elke locatie heeft een functionerende kwaliteitscommissie, dit blijkt uit de tertiaal rapportages</p> <p>De management rapportage jaarplan omvat evaluatie (status), en acties vervolg en cyclisch om ook de effectiviteit zichtbaar te maken</p>	€ 54.886
Totaal 18509025 - Leiderschap en Governance	<p>"De CCR is tevreden over de afspraken in het kader van de wmcz en de betrokkenheid van de lokale cliëntenraden, dit blijkt uit de jaarlijkse evaluatie met de RvB</p> <p>Bewoners ontvangen structureel informatie van Pro Senectute</p> <p>De RvB monitort samen met de kwaliteitsmanager en medisch eindverantwoordelijke het kort cyclisch verbeteren, de opvolging en de effectiviteit m.b.v. de T-rapportages en rapportage jaarplan</p>	€ 17.618



## PRO SENECTUTE

	De Raad van Bestuur constateert in haar werkoverleggen dat het instrument wordt gebruikt, er verbeteracties worden geformuleerd en worden opgevolgd. De effectiviteit hiervan is duidelijk.  Pro Senectute is in elke regio vertegenwoordigd in de regionale samenwerking overleggen	
Totaal 18509028 - Personeelssamenstelling	Realisatie bezetting zorgteams conform werkbalanstool  Ziekteverzuim naar maximaal 6 %verzuim  Medewerkers volgen minimaal opleidingsprogramma's van persoonsgerichte zorg en leven in vrijheid  Begeleiden van nieuwe medewerkers in hun eerste jaar (on boarding)	€ 114.950
Totaal 18509022 - Gebruik van hulpmiddelen	ICT-infrastructuur Optimalisatie ONS Optimalisatie Medimo  Beschikbaarheid kwaliteitshandboek  De processen t.b.v. het beschikbaar hebben van de noodzakelijke materialen en hulpmiddelen worden geoptimaliseerd vanuit een centraal ingerichte inkoop	€ 54.450
Totaal 18509021 - Gebruik van informatie	Implementeren kort cyclisch meten en verbeteren met behulp van een kwaliteitsmonitoringsysteem  Cliëntervaringen onderdeel laten zijn van methodisch werken in het primair proces (zie veranderagenda ONS)	€ 18.150
Eindtotaal		€ 545.952
<b>Aanvraag kwaliteitsbudget</b>		<b>€ 321.481</b>
<b>Investering Pro Senectute</b>		<b>€ 224.471</b>