



PRO SENECTUTE

**Kwaliteitsverslag 2022**  
**Kwaliteitsplan 2023**

## **Inhoud**

Inleiding.....	3
1. Profiel Pro Senectute .....	4
1.1 Visie en kernwaarden.....	4
1.2 Klantbeloften.....	4
1.3 Doelgroepen en locaties.....	5
2. Situatie en realisatie .....	7
3. Waardering .....	11
4. Plannen en voornemens 2023.....	12
5. Jaarplannen locaties .....	14
Bijlage - Format locaties .....	15

## **Inleiding**

Dit jaar is gekozen voor een handzame opzet van het kwaliteitsplan. Een overzicht dat duidelijk maakt waar in 2023 de accenten liggen en hoe we hier uitvoering aan geven. Dit is gedaan op basis van het opstellen van een aantal speerpunten. Uiteraard houden deze verband met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De speerpunten geven het jaarplan focus en vormen de verbinding tussen de strategische doelen van de organisatie en de acties 2023. De inhoud van het jaarplan is mede gebaseerd op onder meer de behaalde resultaten over 2022, de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek, uitkomsten van audits, de uitkomsten van de RI&E, klachten en verbeter suggesties, gesprekken met de medezeggenschap, het verbeterplan n.a.v. de audit ISO 9001;2015.en uit eigen observaties en bevindingen

## **1. 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 de 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 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 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 '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, 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.

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**

Beloften: bewoners, verwanten, en medewerkers voelen zich gezien en gehoord. Bewoners regisseren 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 eigen regie en autonomie
- onderneemt de activiteiten, die passen bij zijn leefstijl en die het leven op dat moment de moeite waard maakt.

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

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

De 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 gastvrouw/heerschap 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 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, maar ook 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, Tusselerhof en deels Spaar en Hout.
2. Bewoners met somatische of licht psychogeriatrische 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 (indien nodig) de zorg zelf, ze ontvangen geen zorg van Pro Senectute.

#### Bewoners

Op 31 december 2022 woonden er 657 mensen bij Pro Senectute die gebruik maken van de service die Pro Senectute aanbiedt. Van deze 657 mensen ontvangen 309 bewoners zorg. Hiervan krijgen 79 mensen extramurale zorg. 230 bewoners ontvangen zorg op basis van een VPT of ZZP. Van deze 230 bewoners hebben 215 bewoners een ZZP/VPT 5 of hoger (94%). Er wordt voor 79% van de bewoners de behandelcomponent ingezet. Pro Senectute werkt samen met twee behandeldiensten, Novicare (voor Tussenhout, Wildhoef en Oranjestein) en SZMK (voor Tusselerhof).

### Medewerkers

Op 1 november 2022 heeft Pro Senectute 243,66 fte medewerkers in dienst waarvan 177,07 fte werkzaam is voor de bewoners op de locatie in de zorgverlening. 66,59 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 functiegroep 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%, in 2019 63,0%, 2020: 60,1%, 2021: 53,2% en 2022: 57,9%. Dit percentage is dus inclusief de huuropbrengsten van de woonlocaties.

<b>Overzicht medewerkers per functie op de locatie 1 november 2022</b>	
<b>Functie</b>	<b>fte</b>
Kwaliteitsverpleegkundige, Verpleegkundige complexe zorg, Coördinerend verzorgende	45,47
Verzorgende IG, Gespecialiseerd verzorgende	38,40
Welzijnsbegeleider	7,98
Medewerker zorg- en welzijn	29,75
Medewerker welzijn	34,17
Woonmedewerker	20,97
Geestelijk verzorgende	0,33
<b>Totaal zorgpersoneel</b>	<b>177,07</b>
<b>Ondersteunende medewerkers</b>	<b>66,59</b>
<b>Totaal</b>	<b>243,66</b>

## **2. Situatie en realisatie**

In 2022 borgden we de implementatie van de kwaliteit van zorg, wonen en bedrijfsvoering. De focus lag primair op veranderingen die nodig waren voor:

- Veilige zorg en veilig wonen;
- Voldoende gekwalificeerde medewerkers;
- Conformiteit met wettelijke voorschriften en regelingen;
- Een gezonde bedrijfsvoering.

De indeling van het jaarplan volgt op hoofdlijnen de indeling van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

2022 was een bijzonder jaar voor Pro Senectute. Op 13 juni 2022 bestond (Vereniging) Pro Senectute namelijk 100 jaar. We vierden dit jubileum op feestelijke en passende wijze.

### **2.1 Persoonsgerichte zorg, welzijn en wonen**

Elke bewoner is uniek, heeft een andere voorgeschiedenis en eigen behoeftes. In gesprekken met bewoners en hun naasten ontdekken we hoe we hen het beste kunnen begeleiden. Pro Senectute richt zich op wat voor de bewoner wezenlijk is in het hier en nu, ook al zijn sommige wensen en verlangens anders dan gewend. Bewoners van Pro Senectute zwaaien zelf de scepter. Zij houden, soms met hulp van dierbaren, de regie over hun leven. Dat zorgt ervoor dat zij op een geheel eigen en waardige manier ouder worden.

*Voornemens 2022:*

- 80% van de medewerkers heeft één of meer onderdelen van leerprogramma's gevolgd die gaan over het voeren van een dialoog, slecht nieuwsgesprekken en incidentgesprekken met bewoners.
- De visie op voeding wordt ontwikkeld. Voeding kan worden ingezet worden om kwaliteit van leven en welzijn te verhogen. Een eerste stap hierin is het opstellen van een visie op voeding.

In 2022 hebben we het volgende gerealiseerd:

- Beide voornemens zijn gerealiseerd.
- Daarnaast is ingezet op het actiever ophalen van het levensverhaal bij inhuizing van nieuwe bewoners en het verbreden en verdiepen van het activiteitenaanbod voor bewoners zodat er voor iedere bewoner een passend aanbod is.

### **2.2 Veilige zorg en veilig wonen**

Voor het realiseren van veilige zorg en een veilige woonomgeving is een permanente leercyclus nodig. 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.

*Voornemens 2022:*

- Infectiepreventie en medicatieveiligheid zijn op orde. De implementatie van MIC (Melding Incident Cliënten), dossiervoering, MDO (multidisciplinair overleg) en triage zijn afgerond.
- Op basis van de uitkomsten van de interne audit op het gebied van het beleid 'Leven in vrijheid' / de Wzd (gepland voor begin 2022) worden verbetermaatregelen bepaald en wordt hier opvolging aan gegeven.

- De bewonersalarmering op Oranjestein, Spaar en Hout, Tussenhout en Waalsdorp is vervangen. De zorgtechnologie in Tusselerhof en Wildhoef werkt conform vastgestelde visie en beleid.
- Op de nieuwbouwlocaties (Wildhoef en Tusselerhof) heeft een risico inventarisatie- en evaluatie (RI&E) plaatsgevonden.
- Er wordt een verbeterimpuls gegeven aan de facilitaire organisatie, met name aan BHV, schoonmaakorganisatie en legionellabeheersing. Medewerkers voor wie dat van toepassing is, ontvangen een HACCP-training.
- Het zorgcontinuïteitsplan is herijkt. Hiermee zijn we voorbereid op eventuele calamiteiten en grootschalige incidenten en blijft ook onder bijzondere omstandigheden de zorg gewoon doorgaan.

In 2022 hebben we het volgende gerealiseerd:

- Verbeteracties ten behoeve van infectiepreventie en medicatieveiligheid zijn opgestart. Afronding staat gepland voor 2023.
- Bij Spaar&Hout is de verpleegoproep vernieuwd. Het onderhoudscontract voor de verpleegoproep voor Tussenhout is verlengd. De voorbereidingen zijn getroffen voor de volledige vervanging van de verpleeg-oproepinstallatie in locatie Oranjestein en Waalsdorp in 2023.
- Er is een geactualiseerd schoonmaakbeleid opgesteld. De Centrale Clientenraad heeft ingestemd met de vaststelling van dit beleid. Een gedeelte van de medewerkers heeft scholing ontvangen conform dit vastgestelde beleid.
- Alle medewerkers vanaf Verzorgende 3 IG - aangevuld met andere collega's i.v.m. bezetting - zijn BHV getraind.
- Er hebben HACCP-audits plaatsgevonden.
- In januari zijn we gestart met het teamleren. Vanuit de vraag en behoefte van de bewoner. Het leren is in de praktijk en er wordt van elkaar geleerd, samenwerken en samen leren (teamontwikkeling) dus.
- Niet alleen op de nieuwbouwlocaties (Wildhoef en Tusselerhof) maar op alle locaties inclusief het Centraal Bureau van Pro Senectute heeft een risico inventarisatie- en evaluatie (RI&E) plaatsgevonden. Verbeteracties naar aanleiding van deze inventarisatie zijn opgepakt.
- Er is een start gemaakt met het herijken van het zorgcontinuïteitsplan.

### **2.3 Samenwerken en samen leren**

Samenwerken doen we elke dag. Met elkaar als collega's maar ook met de bewoner en zijn naasten. Samenwerken vraagt dat wij goed kijken en luisteren naar wat de ander zegt, vragen stellen en ook horen wat er niet gezegd wordt, het goede gesprek voeren. We investeren daarom in goede samenwerking. Binnen Pro Senectute gaan we ervan uit dat het overgrote deel van het leren op de werkvloer gebeurt. Samen leren met collega's doen we via de methodiek teamleren. OPPstap begeleidt ons hierin. Centraal in ons opleidingsbeleid staat het geleerde toepassen in de praktijk door het bieden van (extra) begeleiding in de praktijk. In 2022 staan drie leerthema's centraal: 1. methodisch werken en ONS, 2. dementie en de Wet Zorg en Dwang en 3. zorg en technologie.

Voornemens 2022:

- Met ons beleid leren en ontwikkelen en de focus op de drie bovengenoemde leerthema's stimuleren we dat iedere medewerker weet, wie de bewoner is, wat zijn rol is vanuit de functiebeschrijving en het hierin beschreven resultaat alsook vanuit de context van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en wat er van hem verwacht wordt vanuit de visie op zorg.
- Medewerkers die het betreft zijn getoetst conform het beleid risicovolle en voorbehouden handelingen. Dit beleid draagt er zorg voor, middels cyclische scholing



en toetsing, dat medewerkers die risicovolle en voorbehouden handelingen uitvoeren, bevoegd, deskundig en bekwaam zijn en aan de Wet BIG wordt voldaan.

- Medewerkers werken op een methodische wijze aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en wonen.

*In 2022 hebben we het volgende gerealiseerd:*

- In 2022 hebben de teammanagers hun management development traject afgerond. Daarnaast is geïnvesteerd op teamleren met focus op teamontwikkeling en drie inhoudelijke thema's (methodisch werken/ ONS, Dementie en WZD en Zorg & Technologie). Ook zijn de volgende opleidingen gestart: opleiding tot welzijnsmedewerker, training voor woonmedewerkers en training werkbegeleiders.
- Alle medewerkers die het betref zijn getoetst conform het beleid risicovolle en voorbehouden handelingen. Dit beleid draagt er zorg voor, middels cyclische scholing en toetsing, dat medewerkers die risicovolle en voorbehouden handelingen uitvoeren, bevoegd, deskundig en bekwaam zijn en aan de Wet BIG wordt voldaan
- Daarnaast hebben we in 2022 op alle zorglocaties bewonersavonden georganiseerd. Enerzijds om de relatie met bewoners en het netwerk te versterken en anderzijds om informatie op te halen waardoor een breder beeld is verkregen van datgene wat er binnen de locaties gebeurt en waar de verbeterpotentie ligt.
- Op iedere locatie is een wekelijks multidisciplinair overleg gestart waarbij de locatiemanager, de kwaliteitsverpleegkundige, de specialist ouderengeneeskunde en de directeur welzijn en zorg aanwezig zijn. Maandelijks is een overleg ingericht tussen de directeur van Novicare, de Wzd-functionaris/medisch adviseur van Novicare, de directeur welzijn en zorg en de bestuurder. Op deze manier is op alle lagen binnen de organisatie gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit van zorg.
- In 2022 is de eerder opgestartte incompany opleiding voor helpenden en verzorgende IG afgerond.
- De samenwerking met OAZ is van start gegaan wat zorgt voor meer sturing op aanvraag en verantwoording subsidies die betrekking hebben op leren en ontwikkelen.
- Intern is gestart met een pilot om te werken met een opleidingscoördinator voor een meer eenduidig op behoeften afgestemd opleidingsprogramma voor de medewerkers.

#### **2.4 Leiderschap, governance en management**

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

Voornemens 2022:

- Nieuwe bewoners van de zorglocaties ontvangen volledige en juiste informatie op het juiste moment.
- De raad van bestuur 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 raad van bestuur evalueert samen met de CCR de nieuwe medezeggenschapsregelingen en waar nodig worden verbeteringen doorgevoerd.

In 2022 hebben we het volgende gerealiseerd:

- Op basis van de klantreis en interviews met betrokkenen (clientadviseurs, teammanagers, leden van de cliëntenraad) is bepaald waar de verbetermogelijkheden liggen ten aanzien van de informatievoorziening aan nieuwe bewoners. Hieruit kwam naar voren dat actualisering van de locatiewijzer de meeste urgentie had. Dit is in 2022 opgepakt en afgerond. Nieuwe bewoners worden door middel van de locatiewijzer geïnformeerd over alle belangrijke zaken van de locatie en organisatie.

- In 2022 is ProBoard geïntroduceerd. ProBoard is een kwaliteitsdashboard waarin de belangrijkste elementen die de kwaliteit van zorg bepalen, opgenomen. Hiermee is strakker gestuurd op de kwaliteit van zorg en het voldoen aan de wettelijke vereisten. In ProBoard is per maand per locatie een score te zien wat de stand van zaken per norm is. Van daaruit wordt de PDCA toegepast. Wekelijks zijn de vorderingen besproken binnen de teams en periodiek met het MT en met de medezeggenschapsraden.
- De medezeggenschapsregelingen zijn begin 2022 geëvalueerd samen met de CCR. Verbeteracties zijn geformuleerd en belegd. De regelingen zelf behoeften niet te worden aangepast.

## **2.5 Personeel samenstelling**

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.

### Voornemens 2022:

- We roosteren conform de visie op zorg, beleid en begroting.
- We zetten in op verzuimpreventie. Doelstelling is het bevorderen van gezondheid en het verlagen van het verzuimpercentage naar (minimaal) het branche gemiddelde.
- We verbeteren de inkoopcontracten met PNIL door centrale inkoop.
- Het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers op locaties wordt verbeterd.
- We voeren een integraal arbobeleid.
- Strategisch personeelsmanagement krijgt uitvoering.
- De functiebeschrijvingen voor facilitaire medewerkers worden herijkt.

### In 2022 hebben we het volgende gerealiseerd:

- Er is ingezet op capaciteitsmanagement door middel van strategische personeelsplanning (Werkbalanstool) en roostering (kanteling werktijden). Er wordt grotendeel geroosterd conform visie op zorg, beleid en begroting.
- Er is een project gestart en afgerond ten behoeve van de centrale inkoop van PNIL. Met geselecteerde partijen zijn raamovereenkomsten afgesloten. Dit heeft een positief effect op de kosten en op het zorgen voor meer 'vaste gezichten' voor bewoners en medewerkers.
- Er is actief ingezet op het verlagen van het ziekteverzuim. De verzuimaanpak is aangescherpt en een aantal langlopende dossiers zijn afgewikkeld. Zo daalde het percentage lang verzuim van eind maart 2022 tot eind februari 2023 van 8,7% naar 5,4%. Het kort verzuim daalde van 1,7% naar 1,4% eind november 2022 (voor de griep- en coronaperiode waardoor het verzuim weer steeg). Het ziekteverzuim was in 2022 gemiddeld 10,4%. Dit is rond het branchegemiddelde.

### **3. Waardering**

Het jaar 2022 was om meerdere redenen een markant jaar. Allereerst bestond Pro Senectute in 2022 100 jaar – iets wat op gepaste wijze is gevierd met bewoners en medewerkers. Ook was 2022 het jaar waarin Nederland afscheid nam van de coronamaatregelen, waardoor bewoners weer als vanouds onbeperkt konden genieten van de activiteiten die we binnen Pro Senectute organiseren.

Het jaar 2022 was in bestuurlijk opzicht een dynamisch jaar. Na het vertrek van Joost Smit, heeft de raad van toezicht Willy van Egdome en Pim de Vries als interim-bestuursleden benoemd. In juni 2022 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een bezoek aan de locatie Spaar & Hout. Dit gaf mede aanleiding tot meer inzet om de gehele organisatie verder te verbeteren. Het daartoe ontwikkelde dashboard 'ProBoard' had een positief effect op de kwaliteit van zorg en vooral op het kunnen volgen van de verbeteringen gedurende de tijd. Druk op de arbeidsmarkt, het verloop en de daardoor benodigde extra inhuur van personeel, leidden wel tot voortdurende druk op de (financiële) resultaten.

Komend jaar zal de nieuwe strategie worden uitgewerkt en ingezet. Dat zal impact hebben, maar de RvB heeft zich ten doel gesteld de impact van de herziening zo gering mogelijk te laten zijn voor bewoners, cliënten en medewerkers. Dat is het uitgangspunt bij het definiëren van de strategische koers.

#### **4. Plannen en voornemens 2023**

Het jaarplan 2023 is tot stand gekomen door een samenwerking van lijn en staf. Uiteraard is de medezeggenschap (ondernemingsraad en centrale cliëntenraad) ook betrokken. Zoals eerder vermeld, zijn acties gebaseerd op geformuleerde speerpunten.

##### **Speerpunt 1: Kwaliteit van zorg verbeteren en focus op welbevinden van bewoners.**

In 2022 heeft de IGJ Pro Senectute een veranderopdracht gegeven nadat gebleken is dat op de zorglocaties in meer of mindere mate de kwaliteit van zorg niet volledig op orde was. Medio 2022 heeft dit geleid tot een hernieuwd verbeterplan. Voor alle zorglocaties is dit verbeterplan in 2023 leidend. Verbeteringen richten zich op alle normen uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg waarbij persoonsgerichte, warme welzijnszorg centraal staat en de borging van acties (binnen een heldere PDCA-cyclus) gestalte krijgt.

##### Acties:

- Uitvoeren hernieuwde verbeterplan naar aanleiding van IGJ bezoek aan Spaar en Hout (juni 2022). Zie bijlage voor inhoudelijk kader van het verbeterplan.
- Externe audit bij de zorglocaties als toets op effectiviteit van de doorgevoerde verbeteringen. Zo nodig worden acties aangescherpt.
- Op alle locaties wordt er een externe audit hygiëne en infectiepreventie audit uitgevoerd.
- Aansluiten en implementeren van REIN. REIN is een leerplatform gemaakt voor en door de VVT. Het biedt een intuïtieve en toegankelijke leeromgeving voor zowel vakinhoudelijk -, persoonlijk- en teamleren. REIN biedt meer actuele content en een gebruiksvriendelijkere omgeving ten opzichte van het huidige leerplatform van Pro Senectute.
- Schoonmaakbeleid zoals vastgesteld eind 2022 implementeren op alle locaties.

##### **Speerpunt 2. Financiële resultaten naar een aanvaardbaar niveau brengen**

De afgelopen jaren had Pro Senectute geen gezonde bedrijfsvoering. Alleen met steun van de Vereniging en incidentele opbrengsten kon de afgelopen jaren een positief resultaat gehaald worden. De volgende acties worden opgepakt om de bedrijfsvoering te verbeteren.

##### Acties:

- Onderzoeken of op alle woonlocaties eenzelfde welzijnspakket kan worden ingezet met een eenduidige prijsstelling.
- Monitoring van juiste indicatiestelling van de bewoner, en mede daarop de bezetting van medewerkers bepalen. Rooster en bezetting is gebaseerd op vastgestelde normen die opnieuw bekeken zijn, om de efficiency waar mogelijk te vergroten,
- Aantrekken van meer vaste medewerkers (PIL) om het verloop op te vangen, waarbij de functieprofielen waar nodig herwogen worden om meer wervingskracht te krijgen.

##### **Speerpunt 3. Aandacht voor medewerkers in een veranderende wereld**

De zorgwereld is voortdurend in beweging. Er vinden talloze nieuwe ontwikkelingen en initiatieven plaats die kansen bieden. Tegelijkertijd is er al jaren sprake van een steeds krappere wordende arbeidsmarkt en is het een uitdaging om medewerkers voor Pro Senectute en de zorg te behouden. Daarom ligt de voornaamste focus in 2023 op het welbevinden van de individuele medewerker binnen de teams en locatie waarin zij werkzaam zijn. Het doel is om de medewerker vanuit zijn eigen kracht te inspireren tot krachtig zelfleiderschap ten dienste van zichzelf en bewoners.

##### Acties

- Aansluiten bij Open-Up. Open up is een digitaal platform dat ontstaan is met als doel medewerkers binnen 24 uur te voorzien van psychische ondersteuning. Als

medewerker log je in en kun je op een moment dat jou past een psychologisch consult inboeken. Binnen 24 uur is er gegarandeerd een psycholoog voor je beschikbaar.

- Training krachtig zelfleiderschap aanbieden met als doel medewerkers handvatten te geven om zelf meer sturing te geven aan hun welzijn en welbevinden.
- Volledige personeelsscan uitvoeren en uitvoeren van het MTO (medewerkertevredenheidsonderzoek). De resultaten met de teams op locaties bespreken om het credo 'gezien en gehoord worden' feitelijk invulling te geven.
- Management versterken door training en teambuilding, het herwegen van functieprofielen en werven van vaste (locatie)managers.
- Sturen op cultuur en verbinding maken tussen de locaties om het leren van elkaar en samenwerken binnen Pro Senectute nader invulling te geven.

## **5. Jaarplannen locaties**

Voor 2023 volgen de locaties de speerpunten die in het jaarplan van Pro Senectute zijn gemaakt. In de bijlage is het format voor de locatie opgenomen. Dit format wordt elke maand ingevuld.

## BIJLAGE 1 – FORMAT VOOR VERBETERPLAN / JAARPLAN ZORGLOCATIES

<b>Maandelijks scores (cijfers + kleur)</b>	Ernst/ risico
vraagt dringend actie: 1	
actie nodig op korte termijn: 2	
(later) oppakken -: 3	
loopt. In orde: 4	

norm	PLAN	KPI - norm (CHECK)	Jan	Feb	Ma	etc
1.1	<b>Iedere cliënt heeft inspraak in afspraken over doelen, behandeling en ondersteuning</b>	Query uit ONS - iedere bewoner krijgt: 1) 100% < 24 uur voorlopig ZLP 2) 100% < 6 wkn 1e MDO - def ZLP 3) 95% iedere 6 mnd fam gesprek, min 1 jr MDO 4) naasten betrokken: 100% 'ja'				
1.2	<b>Zorgverleners kennen wensen en behoeften cliënt</b>	(zie ook norm 1.5) 1) levensverhaal 100% compleet zlp 2) 100% zlp én zorgkaart gevuld op vier domeinen 3) observatiecheck op kwal. Niveau 100% 4) dagelijks activiteitenplan huiskamer én locatie aanwezig én afwisselend				
1.3	<b>Cliënten voeren eigen regie</b>	1) zie norm 1.1 en 1.2 2) activiteiten kalender op 3 niveaus aanwezig 3) zie ook bevorderen norm 2.1. vervolg 4) uitkomst leertrajecten in REIN (2023) 5) maken 'leeroverzicht' waar per locatie inzichtelijk is welke klin lessen en scholing worden gevolgd door wie. Zo zit ook 4) in dit leeroverzicht				

1.4	<b>Cliënten ervaren nabijheid, geborgenheid, vertrouwen en begrip. Zij worden met respect behandeld.</b>	1) uitkomst CTO dec '22, vraag 1: rapport cijfer hoger dan een 6 2) zie begroting 3) 95% rooster gevuld en 4) 70% PNIL is vast, per locatie 5) ziekteverzuim <8% (begroting) 6) juni 23: uitkomst MTO				
1.5	<b>Ondersteunen om informeel netwerk in stand te houden</b>	1) norm 1.2. 75% van wens wordt gevolgd en betrokkenheid netwerk 2) norm 1.4: hoe vervolgens uitvoering plaatsvindt				
2.1	<b>Deskundigheid medewerkers</b>	1) ONS scholing gevolgd 2) leeroverzicht aanwezig, gevuld, gekoppeld aan opleidingsplan 3) % geschoold				
2.1 vervolg	<b>Uitvoering geven aan Wzd-beleid</b>	1) zie norm 1.3 deel wzd 2) uitkomst jaarverslag wzd client vertr. Persoon 3) scholing wzd gerealiseerd				
2.2	<b>Zorgverleners werken methodisch en leggen hele proces vast in zorgdossier</b>	Query uit ONS: 1) 100% doelen geformuleerd op 4 domeinen 2) rapportage en opvolging 100% gerealiseerd				
2.3	<b>Zorgverleners krijgen ruimte voor reflectie</b>	1) 100% maandelijks teamoverleg (planning = realisatie) 2) casuïstiek op agenda 3) controle of er medewerkers zijn die niet op wo aanwezig zijn!				
2.4	<b>Scholing (bijscholing, bekend met relevante ontwikkelingen, bekwaam en bevoegd, onderlinge kennisuitwisseling)</b>	1) leerprogramma uitgevoerd conform beleid - 100% 2) uitnutting budget ≤100% 3) geen extra PNIL ingezet. Netto-bruto verhouding 2% scholing niet overschreden				
2.5	<b>Voldoende deskundige medewerkers</b>	1) roosteruitvoering conform WBT 2) PNIL neemt juiste verantwoordelijkheid 3) PNIL conform contract				
2.6	<b>Handelen conform afspraken, richtlijnen en protocollen</b>	half september 2023 start REIN implementatie				



2.7	<b>Multidisciplinair samenwerken</b>	1) zie norm 1.1. (wordt MDO gehouden, juiste mensen betrokken) 2) behandelaren werken in ECD 3) checklist norm 2.7				
3.1	<b>Persoonsgerichte zorg staat centraal, veiligheid cliënt is geborgd</b>					
3.2	<b>Bewaken, beheersen en systematisch verbeteren van de kwaliteit</b>	1) maandelijks uitgevoerde checklist 100% 2) volgen werkwijze cel/rij A4 t/m A8 3) uitkomst externe audit mrt '23: aanscherpen ProBoard				
3.3	<b>Voorwaarden voor cultuur waar leren en verbeteren aanwezig is</b>	Verbinding tussen locaties leggen door middel van overkoepelende zorgdirecteur en geregeld gezamenlijk overleg van locatiemanagers (ook voor wonen).				
4.1 en 4.2	<b>Infectiepreventie en hygiëne</b>	uitkomst externe audit infectiepreventie - 100% in orde				
5.3	<b>Medicatieveiligheid</b>	uitkomst Checklist Veilige Principes 100%				