

KWALITEITSPLAN 2021

INLEIDING

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2021, dat is gebaseerd op de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In dit plan staan de speerpunten voor het komend jaar beschreven. Dit geldt voor alle cliënten die woonachtig zijn in een van onze woonzorglocaties en door middel van Volledig Pakket Thuis de benodigde en gewenste zorg ontvangen.

Dit document is opgesteld door de directie in samenspraak met de teamcoaches van de locaties en de physician assistent die op zzp-basis bij Eminent werkzaam is. De teamcoaches zijn samen met alle (zorg)medewerkers verantwoordelijk voor de uitvoering van dit kwaliteitsplan in de praktijk. De directie legt hierover aan de RvC verantwoording af via de kwartaalrapportages.

Onze visie op kwaliteit van zorg wordt steeds duidelijker uitgedragen: we willen aansluiten bij en ondersteunend zijn aan onze doorgroep én de (zorg)medewerkers die zich hier dagelijks voor inspannen.

1. PROFIEL ZORGORGANISATIE

1.1. Missie en visie

Eminent Wonen & Zorg wil wonen en zorg bieden waar ouderen een keuze hebben. Een keuze voor professionele, op de bewoner afgestemde zorg en welzijn, binnen een betaalbare, kleinschalige woonomgeving.

Ieder mens heeft een eigen persoonlijkheid, voorgeschiedenis, leefwijze en levensbeschouwing, die wij respecteren en waarmee wij onder alle omstandigheden rekening houden. Het is aan eenieder zelf om vorm en inhoud aan het eigen leven te geven. Wanneer iemand ziek wordt en zorg behoeft, is ons uitgangspunt dat de zorgverlening hierop aansluit. Een juiste afstemming met de leefwereld van de bewoner is belangrijk en vormt de basis voor een gelijkwaardige relatie tussen zorgvrager en zorgverlener.

Kernwaarden benadrukken waar een organisatie voor staat en wat een organisatie waar wil maken in de dagelijkse praktijk. Bij Eminent staan wij voor de kernwaarden: gastvrijheid, authenticiteit en vakbekwaamheid. Deze kernwaarden verklaren waarom wij de dingen doen zoals we ze doen bij Eminent.

Het kwaliteitsplan 2021 is tot stand gekomen in samenwerking met (zorg)medewerkers en bewoners in de vorm van bewonersoverleggen en onder de bewoners gehouden enquêtes.

1.2. Beschrijving locaties en doelgroep, verdeling ZZP

Eminent Wonen & Zorg heeft vier woonlocaties waarbij bewust gekozen is voor kleinschaligheid in de regio.

Eminent Wonen & Zorg biedt zorg aan ouderen binnen de WLZ en ZVW. De WLZ wordt geboden door middel van volledig pakket thuis, zorgprofiel 4, 5 en 6 (gecontracteerd door Zorgkantoor Menzis).

Eminent onderscheidt zich met het mogelijk maken van verschillende types van zorg (WLZ PG en SOM en ZVW) in één huis, maar is niet uniek in het bieden van kleinschalige zorg voor ouderen. In Nederland zijn op dit moment veel verschillende initiatieven op dit gebied.

De Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) signaleert dat huisartsen deze medische zorg niet onder elke voorwaarde willen leveren aan de WLZ geïndiceerden¹. Daarnaast zorgt de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd), die per 1 januari 2020 is ingevoerd, ervoor dat de tijd voor consultatie door de huidige specialisten ouderengeneeskunde bij Eminent Wonen & Zorg steeds spaarzamer wordt.

Eminent Wonen & Zorg heeft sedert augustus 2020 een physician assistent aangetrokken die zich in het verlengde van de huisarts inzet voor de bewoners en de gewenste medische zorg in de vorm van het medisch beleid en het medicatiebeleid opstelt en evalueert. De bewoners gaan hierdoor regelmatig een medisch zorgprofessional zien en spreken, waar zij met hun vragen terecht kunnen. Voor de familie wordt ook duidelijker wie het aanspreekpunt is voor de medische zorg.

¹ <https://zorgenz.nl/nieuws/kleinschalige-woonvoorzieningen-wel-of-geen-huisartsenzorg/>

Daarnaast ervaren de cliënten indirect een hogere kwaliteit van zorg omdat een medisch zorgprofessional het inhoudelijke beleid in positieve zin weet te verbeteren.

Eminent heeft op dit moment 41 unieke WLZ geïndiceerden², verspreid over vier locaties.

² Peildatum 30-12-2020, (10 in VV04, 12 in VV05, 19 in VV06)

2. TOELICHTING OP DE VERSCHILLENDE THEMA'S VANUIT HET KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG

Thema 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Doel

De bewoner kan zo gezond en zelfstandig mogelijk wonen door de (zorg)medewerkers meer en meer wegwijs te maken in persoonsgerichte zorg en ondersteuning en dit te helpen vertalen naar de praktijk.

Toelichting

Eminent streeft ernaar bewoners zo gezond en zelfstandig mogelijk te laten leven met het gevoel van thuis. Eminent speelt in op de behoefte en de leefwijze van cliënten waarbij persoonsgerichte zorg centraal staat. Met de familie wordt gekeken naar het levensverhaal van de cliënt. Uiteraard worden thema's als levensbeschouwing, leefstijl, gewoonten en rituelen, begeleiding einde levensfase en zo nodig onbegrepen gedrag hierin meegenomen.

Een goede samenwerking tussen medewerkers, cliënt en familie is van groot belang bij het bieden van persoonsgerichte zorg. De persoonlijke wensen van de bewoner worden in goed overleg met alle betrokkenen besproken en vervolgens vastgelegd in het dossier van de bewoner.

Kwetsbaarheid en afhankelijkheid betekenen dat de kwaliteit van leven op veel manieren onder druk kan komen te staan. Cliënten kunnen optimaler van hun leven genieten als welzijn, zorg en behandeling goed in evenwicht zijn. De physician assistant vormt zich een beeld van de zorg die een client ontvangt, het welzijn, signaleert verbetermogelijkheden en levert een bijdrage aan de realisering van die mogelijkheden.

Hij levert een proactieve houding en kan bijdragen aan de kwaliteit van het leven van onze cliënten. De signalen worden binnen Eminent besproken en vervolgens ook binnen een multidisciplinair overleg om een adequaat plan van aanpak te adviseren.

Aanvullend volgt hij de situatie van bewoners en geeft de zorgmedewerkers inzicht in hun handelen en omgaan met de verschillende ziektebeelden van de bewoners.

Specifiek bij mensen met dementie is het behoud van autonomie van belang. Wat kan de cliënt zelf en hoe kan er zo lang mogelijk worden ingezet op vrijwillige zorg. Conform de huidige wetgeving rond Zorg en Dwang worden vrijheidsbepalende maatregelen in principe niet ingezet.

Speerpunten

Cliëntverhaal	Het persoonlijk cliëntverhaal geeft de cliënt via het zorgplatform Caren de mogelijkheid om zijn of haar wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen en inzichtelijk te maken voor zorgmedewerkers en betrokkenen. Hiermee draagt het persoonlijk cliëntverhaal bij aan een persoonlijkere verlening van de zorg, waarbij meer rekening gehouden wordt met de behoeftes en voorkeuren van de cliënt. De cliënt is en blijft daarbij in alle gevallen eigenaar van het verhaal.
Palliatieve zorg	Eminent wil de kennis van palliatieve zorg bij medewerkers verbreden en verhogen. De zorg is gericht op palliatie, of verlichting, waarbij zowel de kwaliteit van leven als de kwaliteit van sterven centraal

	staat. Palliatieve zorg heeft meerdere kanten omdat de zorgverlener moet inspelen op zowel fysieke, psychische, sociale als spirituele behoeften en wensen van de cliënt. Er wordt in ieder team een aandachtsvelder palliatieve zorg geschoold (interne trainer).
Thermometer dementie	In 2021 worden alle medewerkers geschoold door Educared. Educared ontwikkelt leeroplossingen die passen bij de wensen van Eminent waarbij vooral waarde wordt gehecht aan de behoefte van de zorgmedewerker. Vaak wordt gekozen voor een combinatie van leeroplossingen die elkaar aanvullen en met name het gebruik op de werkplek faciliteren.
Casusbesprekingen	In 2021 worden maandelijks casusbesprekingen georganiseerd. Medewerkers kunnen een casus inbrengen. Om deze casusbesprekingen gestructureerd te laten verlopen, worden deze voorbereid en geleid door de physician assistent.
Verpleegtechnische handelingen	De woonvoorzieningen van Eminent Wonen & Zorg zijn HKZ-gecertificeerd. In het kader van het onderhouden van de deskundigheid van verzorgenden en verpleegkundigen wordt iedere twee jaar een incompany-training ontwikkeld (in samenwerking het Graafschap College) op het gebied van m.n. verpleegtechnische vaardigheden. Deze incompany-training heeft in het laatste kwartaal van 2019 plaatsgevonden en in het najaar van 2021 staat deze training wederom op het programma om uitgevoerd te worden.

Kosten

Inzet externe deskundigheid	€ 4.560
Toename fte's	
Scholing	€ 25.000
Advies en begeleiding	€ 2.500
Coördinatie	
Methodemappen en ontwikkeling	€ 2.500
Materiaalpakketten	
Totaal	€ 34.560

Thema 2. Wonen en Welzijn

Doel

Het bieden van zorg en dienstverlening met als doel optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naasten.

Toelichting

Om dit doel te bereiken vindt Eminent het van eminent belang om te kijken naar de zorg voor lichaam en geest en speelt zeker ook de woon- en leefomgeving een rol. We houden rekening met huiselijkheid, veiligheid, eigen identiteit en regie.

Speerpunten

Zingeving	Om meer aandacht te geven aan specifieke levensvragen van cliënten wordt in 2021 op consultbasis gewerkt met een geestelijk verzorger.
-----------	--

<p>Zinvolle dagbesteding: beweging</p>	<p>Bewegen is goed voor je motoriek en je geheugen. Het helpt je om fit te blijven. Bewegen zorgt ervoor dat het verouderingsproces geremd wordt; het is goed voor de ademhaling, bloedcirculatie, spieren en botten, het verkleint het risico op botbreuken, het heeft een positieve invloed op de mentale gezondheid, het evenwichtssysteem blijft hierdoor beter in tact, je blijft langer zelfredzaam en ook lijkt het een positieve invloed te hebben op het voorkomen/reduceren van dementie en Alzheimer. Reden genoeg dus om hier aandacht aan te schenken. Eminent Wonen & Zorg is van mening dat bewegen structureel onderdeel zou moeten zijn van verantwoorde zorg. In navolging op de start in 2019 en goede ervaringen met Beweeg Wijs heeft Eminent in 2020 met de Beweeg Wijs methodiek een goed duurzaam programma ontwikkeld voor een gezonde leefstijl en beweging voor de bewoners. Onder deskundige begeleiding van Beweeg Wijs wordt dit programma ook in 2021 op verzoek van alle bewoners ingezet.</p>
<p>Zinvolle dagbesteding: muziektherapie</p>	<p>Muziektherapie is voor dementie een hele goede vorm van therapie. Voor dementerenden brengt muziek herinneringen weer tot leven. Muziek luisteren en zelf muziek maken zijn zeer geschikt als onderdeel van de dagbesteding voor dementerenden. Onder deskundige begeleiding van een muziektherapeute wordt deze therapie ook in 2021 op verzoek van alle bewoners voortgezet.</p>
<p>Zinvolle dagbesteding: koken</p>	<p>Om langer te leven en om chronische ziekten en beperkingen zo lang mogelijk uit te stellen, is gezonde voeding en voldoende lichaamsbeweging belangrijk. Dit geldt ook voor ouderen. Ouderen zijn een hele diverse groep mensen. Het verouderingsproces loopt namelijk bij iedereen anders. Er zijn algemene voedingsrichtlijnen te geven, maar er kunnen ook aanvullende specifiekere adviezen nodig zijn. Aanvullende voedingsadviezen zijn bijvoorbeeld nodig als iemand last heeft van een ziekte, beperking of verminderde eetlust. Overgewicht en ondervoeding kunnen een probleem zijn voor ouderen. Daarnaast hebben veel ouderen problemen met de stoelgang. Vooral obstipatie en constipatie komt vaak voor. Zelf koken onder begeleiding van een deskundige kok levert gezond eten, gezond bewegen en sociaal gezond zijn op.</p>
<p>Schoon en verzorgd lichaam: verzorgend wassen</p>	<p>In 2020 heeft Eminent verzorgend wassen ingevoerd. Dit betekent dat de cliënt niet met water, zeep en een handdoek gewassen wordt, maar met speciale vochtige washandjes. Klinisch wetenschappelijk onderzoek laat zien dat wanneer de cliënt wordt gewassen met deze washandjes de huid goed schoon wordt en minder snel geïrriteerd raakt. Ook is er een kleinere kans op kruisbesmetting dan bij een normale wasbeurt omdat de washandjes na het wassen van een lichaamsdeel weggegooid worden en een nieuw washandje gebruikt gaat worden. De zorgverlener hoeft niet meer aan de slag met waskommen, water, zeep en handdoeken waardoor de fysieke belasting voor zorgverleners afneemt. Ook kost een wasbeurt met behulp van verzorgend wassen minder tijd waardoor deze bespaarde tijd weer opnieuw in de zorg gestoken kan worden (bijvoorbeeld in het welzijn van de cliënt). Gezien het positieve effect van de verzorgend wassen methode op de bewoner wordt verzorgend wassen in 2021 gecontinueerd.</p>

Schoon en verzorgd lichaam: schoonheidsspecialiste	Zowel Eminent als haar bewoners vinden dat ouderen gezien mogen blijven worden en vinden een verzorgd lichaam belangrijk. Op verzoek van de bewoners wordt ook in 2021 gewerkt met een schoonheidsspecialiste op zzp-basis. De bewoners ervaren de schoonheidsspecialiste als een verwenmomentje voor zichzelf; zij kan de huid weer laten stralen en is vaak gespecialiseerd in acne, medische camouflage en ontharingstechnieken. De bewoners ontspannen en zien er weer stralend uit na de behandeling.
Mondzorg	Om de mond gedurende de gehele levensduur gezond te houden, is een goede dagelijkse mondhygiëne het allerbelangrijkste. Als door fysieke en/of cognitieve beperkingen het zelfstandig onderhouden van het gebit moeilijker of zelfs onmogelijk wordt, verslechtert de mondgezondheid in hoog tempo. Ook (toegenomen) medicijngebruik kan een negatieve invloed uitoefenen op de mondgezondheid, evenals chronische aandoeningen. Zo kan in combinatie met slechte mondhygiëne al snel een negatieve spiraal ontstaan. In 2021 wordt een quickscan uitgevoerd door de teamcoaches waarmee Eminent in enkele minuten een inventarisatie heeft gemaakt van de kwaliteit van de mondzorgverlening op de locaties. Met behulp van de zelfevaluatie wordt door de teams een nulmeting uitgevoerd, worden verbeteracties opgesteld en gebruikt het team de zelfevaluatie om te zien of de verbeteracties tot resultaat hebben geleid.

Kosten

Inzet externe deskundigheid	€ 30.000
Toename fte's	€ 55.000
Scholing	
Advies en begeleiding	
Coördinatie	
Methodemappen en ontwikkeling	
Materiaalpakketten	€ 20.000
Totaal	€ 105.000

Thema 3. Veiligheid

Doel

Eminent biedt veilige zorg en ondersteuning in een veilige omgeving door vakbekwame medewerkers en gericht op het bevorderen van het algemeen welbevinden van de cliënten.

Toelichting

Eminent bespreekt samen met de cliënt, familie en behandelaren in multidisciplinair verband de situatie van de cliënt en maakt een risicoanalyse. Zo nodig wordt de zorgverlening en het zorg- en/of behandelbeleid aangepast. Vanuit de visie op kleinschalig wonen en het welbevinden van de cliënt worden, in overleg met de familie, keuzes gemaakt. Deze keuzes kunnen de dagelijkse kwaliteit van leven van de cliënt verhogen maar kunnen mogelijk risico's met zich meebrengen. Deze keuzes en eventuele risico's staan beschreven in het zorgplan van de cliënt en worden minimaal halfjaarlijks geëvalueerd. Bij start van de zorg en bij de halfjaarlijkse evaluatie worden de risico's (opnieuw) doorgenomen en direct opgenomen dan wel aangepast in het zorgplan. Het zorgplan wordt door de medewerker geopend bij levering van zorg. Iedere cliënt heeft een alarmknop waarbij met één druk op de knop de zorgverlener wordt gealarmeerd.

Onder veilig werken valt ook het voorkomen, het kijken naar alternatieven, het inzetten en het registreren van vrijheidsbepalende maatregelen. De visie van de Wet zorg en dwang (Wzd) sluit nauw aan bij de visie van Eminent; 'Nee, tenzij ..'. Dit thema wordt tijdens ieder MDO met de physician assistant of specialist ouderengeneeskunde (SO), eerstverantwoordelijk verzorgende (EVV'er) en teamcoach besproken.

Eminent heeft iedere zes weken een overleg met de locatieteams waar ook thema's als medicatieveiligheid, decubituspreventie, vrijheidsbepalende maatregelen en Melding Incidenten Commissie (MIC's) worden besproken. Eminent heeft sinds 2020 een MIC-commissie die onder leiding van de physician assistant halfjaarlijks alle incidentenmeldingen analyseert. Hieruit volgen eventuele verbetermaatregelen die besproken worden met de teams op de locaties. Indien nodig worden procedures aangebracht en wordt beleid aangepast.

Speerpunten

Advanced Care Planning	Hier is in 2020 al mee gestart en wordt in 2021 mee doorgedaan. Het medische beleid wordt halfjaarlijks met iedere cliënt besproken en geëvalueerd. De physician assistant heeft hierin een leidende rol.
Farmacotherapeutisch overleg (FTO)	In 2021 wordt halfjaarlijks, op initiatief van de physician assistant, het geneesmiddelengebruik van iedere cliënt geëvalueerd met de apotheek. Het doel is het bevorderen van het gepast gebruik van geneesmiddelen in iedere levensfase van de cliënt
Bewustwording effect van medicatie	De physician assistant gaat hier in 2021 mee aan de slag. In de vorm van trainingssessies maakt de physician assistent de medewerkers bewust van het effect van opiaten en rustgevende medicatie op bijvoorbeeld vallen.
Uitbreiding Multi Disciplinair Overleg (MDO)	Een MDO is een overleg waarbij verschillende disciplines samen met de cliënt en/of diens familie praten over de gezondheidssituatie en het zorgplan van de cliënt. De specialist ouderengeneeskunde en/of physician assistent, eerstverantwoordelijk verzorgende en verpleegkundige zijn in ieder geval bij dit overleg aanwezig. In 2021 wordt de apotheker, fysiotherapeut en diëtiste gevraagd aan te sluiten bij dit overleg als de huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde denkt dat dit nodig is of indien de cliënt dit wenst.
Wzd	In 2021 wordt nog verder ingezet op alternatieven voor vrijheidsbepalende maatregelen. Iedere medewerker ontvangt de alternatievenbundel; deze bundel is een praktisch hulp- en inspiratiemiddel om de vrijheid in de zorg te vergroten en sluit nog beter aan bij de uitgangspunten van de Wet zorg en dwang. Daarnaast worden de medewerkers via e-learning getraind in deze alternatieve mogelijkheden.
Elektronisch Toedienregistratie	In 2020 is Boomerweb ingevoerd waarbij de medicatielijsten digitaal beschikbaar zijn. Het werkt efficiënt, wijzigingen vanuit de apotheek kunnen direct worden doorgevoerd en de medewerker kan digitaal aftekenen. De Boomerweb-oplossingen benutten alle data om slimme data-analyses te maken, die waardevolle inzichten opleveren. In 2021 worden halfjaarlijks data-analyses gemaakt die vertaald worden naar verbeterlagen in de Eminent-processen met als doel om nog beter, efficiënter en veiliger zorg te kunnen bieden. Deze verbeterlagen worden besproken in de werkoverleggen met de locatieteams.
Veiligheid gebouw	In 2021 wordt op alle locaties opnieuw een Risico Inventarisatie en Evaluatie gedaan. De verbeterpunten hieruit worden in 2021 per locatie opgepakt.

Hygiëne- en infectiepreventie	Bij veilig werken hoort ook hygiënisch werken. Ook in 2021 handhaven we de aandachtsvelder hygiëne. Er worden interne hygiëne-audits georganiseerd op alle locaties. Eminent biedt alle medewerkers opnieuw e-learnings aan op het gebied van hygiëne.
-------------------------------	--

Kosten

Inzet externe deskundigheid	€ 39.440
Toename fte's	
Scholing	€ 4.500
Advies en begeleiding	
Coördinatie	
Methodemappen en ontwikkeling	
Materiaalpakketten	
Totaal	€ 43.940

Thema 4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Doel

Eminent streeft er naar om de kwaliteit van de zorgverlening continu te verbeteren en alle ingezette verbetermaatregelen te borgen.

Toelichting

Om onze algemene doelstelling te behalen, behouden en continu te blijven verbeteren, werken we met de informatie van de cliënttevredenheid, de MIC-meldingen, de medicatie-analyses vanuit Boomerweb, klachten, interne en externe audits en uitkomsten van de Prisma-analyses. Dit laatste betreft een methode om een (eventuele) calamiteit te onderzoeken, analyseren en verbetermaatregelen te treffen.

Locatieplannen	In 2021 worden locatieplannen opgesteld volgens een vast format. In Q1 wordt de vaste structuur bepaald voor de opmaak van de locatieplannen. Hierin worden de organisatiebrede doelstellingen en de begroting voor het jaar 2021 vanuit de directie meegenomen.
Kwaliteitsindicatoren	In 2021 wordt in samenwerking met de externe kwaliteitsdeskundige ingezet op het gezamenlijk invoeren van kwaliteitsindicatoren (per locatie) met de medewerkers en de teamcoaches. Het doel hiervan is dat alle medewerkers op iedere locatie 'zich meer en meer eigenaar voelen'.
HKZ-audits	Het HKZ-kwaliteitssysteem ondersteunt Eminent en de zorgmedewerkers bij het behalen van prestaties gericht op interne kwaliteitsverbetering vanuit cliëntenperspectief. Ook in 2021 wordt Eminent ondersteund door een externe kwaliteitsdeskundige en zullen er twee tussentijdse audits plaatsvinden door certificeringsinstantie Lloyd's.
Deelname lerend netwerk	Acht zorgaanbieders waaronder Eminent en zorgverzekeraar Menzis werken samen vanuit het Olifantenpad (in de Achterhoek) aan zes deelprojecten. Daarnaast heeft de directie van Eminent regelmatig overleg met collega particuliere instellingen.

Thema 5. Leiderschap, governance en management

Doel

Aansluiting van het management op de medewerkers zorgt voor verbinding, borging van beleid en verbetering van kwaliteit.

Toelichting

De directie is betrokken bij de woonzorglocaties door deze locaties frequent te bezoeken en het gesprek aan te gaan met medewerkers, cliënten en familie.

De directie heeft tweewekelijks overleg met de teamcoaches en sluit aan bij de werkoverleggen van de locaties die worden voorgezeten door de teamcoach. De directie informeert de Raad van Commissarissen (RvC) ieder kwartaal aan de hand van een kwartaalrapportage over de ontwikkelingen rond dit kwaliteitsplan.

Eminent houdt twee maal per jaar op iedere locatie een bewonersoverleg. Dit bewonersoverleg wordt genotuleerd en ideeën, aanbevelingen en wensen worden verwerkt in het jaarlijkse kwaliteitsplan. Eminent gaat in 2021 aan de slag met het opzetten van een ondernemingsraad, hanteert de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en kan terugvallen op een separate cliëntvertrouwenspersoon.

Speerpunten

Leiderschapsprogramma middenkader	Voor de teamcoaches wordt in 2021 een leiderschapsprogramma ontwikkeld. Dit is een programma over het ontwikkelen van toekomstbestendig en effectief leiderschap.
Verpleegkundig leiderschap	Eminent wil de verpleegkundigen verder professionaliseren en positioneren in de organisatie. Hiervoor wordt in 2021 een ontwikkeltraject voor opgezet.
OR	In 2021 onderzoekt de directie de mogelijkheid van het opzetten van een Personeelsvertegenwoordiging dan wel OR.

Kosten

Inzet externe deskundigheid	
Toename fte's	
Scholing	€ 15.000
Advies en begeleiding	
Coördinatie	
Methodemappen en ontwikkeling	
Materiaalpakketten	
Totaal	€ 15.000

Thema 6. Personeelssamenstelling

Doel

Eminent beschikt over voldoende bevoegd en bekwaam personeel om verantwoorde zorg en ondersteuning te garanderen. Het doel is gericht op behoud van dit personeel.

Toelichting

Eminent vindt het belangrijk om haar medewerkers te ondersteunen door het borgen van randvoorwaarden als aandacht, kennis en professionele ontwikkeling.

Speerpunten

Medewerkerstevredenheid	In 2021 wordt een medewerker-tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Met de resultaten wordt een verbeterplan opgesteld dat voorzien is van een implementatietraject.
Personeelsbehoud	In 2021 wordt ingezet op preventieve gesprekken met medewerkers en het tijdig inzetten van interventies ter verlaging van het ziekteverzuim.
HRM	De directie wil in 2021 gebruik gaan maken van een HRM-functionaris die op parttime basis wordt ingezet. HRM is een onderdeel van het strategisch beleid van de organisatie, ondersteunend aan de visie en strategie van de instelling. HRM richt zich op het verwerven en behouden van voldoende, bekwaam, betaalbaar, gezond, gemotiveerd en duurzaam inzetbaar personeel om de zorg te verzorgen, te verbeteren en te innoveren.

Kosten

Inzet externe deskundigheid	
Toename fte's	€ 20.000
Scholing	
Advies en begeleiding	
Coördinatie	
Methodemappen en ontwikkeling	
Materiaalpakketten	
Totaal	€ 20.000

Thema 7. Gebruik van hulpbronnen

Doel

Het effectief en efficiënt inzetten van hulpbronnen om de best mogelijke kwaliteit van zorg te behalen.

Toelichting

Naast het bieden van de zorg in een veilige woonomgeving zijn er tal van andere hulpbronnen die worden ingezet om de zorg te verbeteren. Denk hierbij aan verschillende technologische hulpbronnen als de inzet van domotica en sensortechnologie maar ook gebruik van een belevingstafel en verschillende robots. Vrijheidsverruiming is tevens een belangrijk onderwerp, zeker met het oog op de Wet zorg en dwang (zie ook thema 3. Veiligheid).

Speerpunten

Locaties	De door de bewoners in de bewonersoverleggen aangegeven aanpassingen in de locaties worden doorgevoerd.
Familieparticipatie	In 2021 staat de invoering van Luna centraal. Luna is een slimme dagkalender die helpt om op eenvoudige wijze structuur aan te brengen in het leven van mensen. Met Luna brengen we zekerheid en rust in het hoofd van mensen met beginnende dementie. Ook voor de mantelzorger is Luna een handig hulpmiddel. Luna geeft iedere dag op het juiste moment de juiste informatie. Het brengt orde in complexiteit. Luna is een slimme kalender die helpt om op eenvoudige wijze structuur aan te brengen in het leven van mensen. Caren is een digitaal platform en helpt mantelzorgers bij het organiseren van zorg, informatie delen en taken plannen. De activiteiten die aan de digitale Caren-kalender worden toegevoegd, verschijnen automatisch op de Luna.
Slim incontinentie-materiaal	In het 4 ^{de} kwartaal van 2020 is gestart met ideeën rondom efficiënt incontinentiemateriaal; dit meet wanneer een cliënt verschoond dient te worden en is hiermee effectief voor de cliënt en efficiënt voor de medewerkers. De ideeën en inzet hiervan worden in het 1 ^{ste} kwartaal van 2021 onderzocht en in een advies over slim incontinentiemateriaal verwerkt. Een eventueel implementatietraject volgt na het advies.
VoWiFi Zorg Netwerk	Beeldbellen is in 2020 versneld ingevoerd op drie van de vier locaties. Op één van de locaties is door de huidige Wifi-situatie beeldbellen nog niet mogelijk. De Wifi-situatie wordt in 2021 op deze locatie aangepakt waardoor beeldbellen ook op deze locatie kan worden ingevoerd.
Slimme sensoren	Het aantal bewoners dat permanente zorg nodig heeft, neemt elk jaar toe. Met name PG-bewoners vertonen dwaalgedrag of raken verward en drukken niet meer op de alarmknop wanneer dit zou moeten. Controlerondes en nachtrondes lijken dan een uitkomst, maar dat geeft slechts een momentopname. De actuele status in de kamer is onduidelijk en bewoners worden wakker. De BproCare scenario server, die automatisch de sensoren in slimme scenario's plaatst, helpt verantwoord om te gaan met de vrijheid van bewoners en zorgt tegelijkertijd dat de zorg deze verantwoording kan dragen.
Leefcirkels en deursturing	Maximale kwaliteit van leven in vrijheid, dat is wat wij willen voor cliënten: een persoonlijke afgestelde leefruimte waarin de cliënt zich zelfstandig en veilig kan bewegen, sociale contacten kan onderhouden en kan recreëren. Volledig afgestemd op de situatie van de cliënt.
Tresers	De Treser is een draadloze spreekluisterunit met plaatsbepaling voor buiten die werkt met gps. Hierdoor heeft Eminent met één klein, betrouwbaar apparaatje altijd en overal volledige controle heeft over de locatie en de situatie van een bewoner buiten haar woonzorginstelling. Dit voorkomt dat een bewoner in een problematische situatie terechtkomt en daarnaast voor zijn gevoel geen vrijheidsbeperking ervaart.

Kosten

Inzet externe deskundigheid	€ 30.000
Toename fte's	
Scholing	
Advies en begeleiding	
Coördinatie	
Methodemappen en ontwikkeling	
Materiaalpakketten	€ 5.000
Totaal	€ 35.000

Thema 8. Gebruik van informatie

Doel

Gebruik maken van diverse informatiebronnen om de zorg- en dienstverlening te ondersteunen en waar nodig te verbeteren.

Toelichting

Een van de informatiebronnen is de halfjaarlijkse uitvraag op klanttevredenheid en de vraag naar de NPS-score (aanbevelingsvraag). Deze informatie wordt ingevoerd in het digitale dossier. Hier wordt op organisatie- en teamniveau naar gekeken om zo de kwaliteit van de zorg waar nodig te verbeteren. Daarnaast wordt gebruikt gemaakt van de informatie uit de interne audits.

Speerpunten

Positie teamcoaches versterken en informatie borgen	De teamcoaches agenderen de verschillende onderwerpen op de verschillende teamoverleggen in 2021.
Interne audits	In 2021 vinden conform planning een aantal interne audits plaats.
Klanttevredenheidsonderzoek meer inzetten (Zorgkaart Nederland)	Medewerkers attenderen cliënten en familie erop om dit altijd in te vullen na een evaluatie of einde zorg. In de praktijk wordt dit echter nog onvoldoende ingevuld. Vanaf het 4 ^{de} kwartaal van 2020 wordt hier in de eindafrekening ook aandacht aan besteed. Dit wordt in 2021 gecontinueerd.