

Kwaliteitsplan 2020



Dagelijksleven
Gewoon, als thuis

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
1. Profiel Dagelijks Leven	9
1.1. Visie en kernwaarden	9
1.2. Doelgroep	11
1.3. Profiel locaties	11
2. Profiel personeelsamenstelling	12
2.1. Samenstelling medewerkersbestand per locatie naar functie	12
2.2. In- en uitstroom	14
2.3. Ratio personele kosten versus opbrengsten	15
3. Speerpunten	16
4. Verbeteragenda	19
4.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	19
4.2. Wonen en welzijn	23
4.3. Veiligheid	26
4.4. Leren en werken aan kwaliteit	28
4.5. Leiderschap, governance en management	30
4.6. Personeelssamenstelling	31
4.7. Gebruik van hulpbronnen	34
4.8. Gebruik van informatie	36
5. Samen leren en verbeteren	37
5.1. Verbeteringen per locatie	37
5.2. Evaluatie en terugkoppeling	37
6. Kwaliteitsbudget	38
6.1. Voortzetting doelstellingen vanuit 2019 t.b.v. kwaliteitsbudget in 2020	38
6.2. Voortzetting doelstelling vanuit Waardigheid & Trots 2019 t.b.v. kwaliteitsbudget 2020	41
6.3. Nieuwe doelstellingen t.b.v. kwaliteitsbudget 2020	42

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsplan van Dagelijks Leven voor het jaar 2020.

We kunnen terugkijken op een mooi jaar. De klanttevredenheid op Zorgkaart Nederland in 2019 bedraagt net als in 2018 maar liefst een 8.9, het aantal operationele locaties komt eind dit jaar uit op 43. De interesse voor ons aanbod blijft onverminderd groot hetgeen betekent dat nagenoeg alle locaties volledig bezet zijn. Uit het eigen klanttevredenheidsonderzoek op basis van CQi, dat op dit moment nog niet geheel is afgerond, komt als tussenstand het cijfer 8.7 (ten opzichte van 8.2 in 2018) als overall score naar voren en het recent uitgevoerd medewerkerstevredenheidsonderzoek laat als eindscore een 7.7 (ten opzichte van 7.6 in 2018) zien. In november werd Dagelijks Leven op vacatureplatform Indeed ook nog uitverkozen tot 3e beste werkgever van Nederland in 2019. Dit is iets waar we natuurlijk trots op zijn en de motivatie die hiervan uitgaat voor de gehele organisatie is mooi om te zien.



- 1 Social Deal
- 2 Willemsen-de Koning Personenvervoer
- 3 Dagelijks Leven
- 4 Stella Fietsen
- 5 Bastion Hotels

We zijn blij met deze resultaten maar tegelijkertijd hebben we ook nog volop ambities voor de komende jaar. We zien nog voldoende mogelijkheden om de zorg voor onze bewoners verder te verbeteren en het leefplezier te vergroten, en dat gaan we doen. Tevens zullen we passende antwoorden en oplossingen moeten verzinnen om de uitdagingen van de arbeidsmarkt en de bouwsector evenals de huisartsenproblematiek het hoofd te kunnen bieden, en ook dat gaat lukken!

Inleiding

Dit Kwaliteitsplan van Dagelijks Leven is primair gebaseerd op de normen vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, maar we leggen de nadruk volgend jaar vooral op het nog verder verbeteren van het leefplezier van onze bewoners. In ons Kwaliteitsplan is opgenomen welke verbeteringen wij in 2020 willen realiseren. Dit plan is een resultante van onder andere overleg met medezeggenschapsraden (verwantenraad en ondernemingsraad), input vanuit de regiobijeenkomsten met locatiemanagers, uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek, feedback op Zorgkaart Nederland, rapportages van de IGJ, rapportages van interne en externe audits, analyses van meldingen, incidenten en calamiteiten, analyses van klachten van bewoners/ verwanten en/of medewerkers, analyse van exit enquêtes bij uitdiensttreding, vereisten vanuit relevante richtlijnen en wet- en regelgeving en de strategische ambitie van Dagelijks Leven.

De acties en verbetervoorstellen in dit plan zijn gekoppeld aan de meerjarenbegroting, waarin is aangegeven voor welke kosten een beroep op het landelijk beschikbaar gestelde kwaliteitsbudget wordt gedaan. In de meerjarenbegroting is een onderbouwing opgenomen van de voorstellen voor besteding van het kwaliteitsbudget per jaar, inclusief bijbehorende kosten.

Naast dit overall kwaliteitsplan, heeft elke locatie ook zelf een kwaliteitsplan voor 2020 opgesteld. Dit kwaliteitsplan per locatie is deels afgeleid van het overall plan en is een vertaling naar de specifieke context van de locatie en bevat vanzelfsprekend tevens de locatie specifieke verbeterparagraaf die wordt bepaald door de specifieke omstandigheden die voor de betreffende locatie gelden.

Terugblik

In het jaar 2019 heeft Dagelijks Leven niet stil gestaan. Er zijn zeven nieuwe locaties geopend, waarmee we eind 2019 op een aantal van 43 locaties staan. Ook is het hoofdkantoor in het voorjaar verhuisd van de Stationsstraat naar Kanaal Zuid. Een groot voordeel van deze nieuwe locatie is dat we nu beschikken over twee opleidingsruimten en verschillende flex- en overlegplekken. Ook zijn de reguliere kantoorplekken uitgebreid, wat nodig was gegeven de groei van het aantal medewerkers van het hoofdkantoor de afgelopen periode.

In 2018 heeft Dagelijks Leven een nieuwe partner gekregen in de vorm van internationale zorgaanbieder Orpea. Daarmee zijn we overgegaan van een financiële aandeelhouder naar een op kwaliteit en lange termijn gefocuste strategische partner. De samenwerking met Orpea is primair gericht op de uitwisseling van kennis. Met deze uitwisseling van kennis is dit jaar gestart, zo zijn er over en weer verschillende bezoeken afgelegd waarbij werkwijzen worden vergeleken en ervaringen worden gedeeld. Vanzelfsprekend verandert de samenwerking met Orpea niets aan de positionering van Dagelijks Leven en het concept, wat onder meer tot uitdrukking komt in de kleinschaligheid en de betaalbaarheid. Wel hebben we een aantal wijzigingen doorgevoerd in de backoffice. Denk hierbij aan compliance en aanvullende interne audits, “rules en procedures”, risk management en informatievoorziening. Tevens betekent de samenwerking met Orpea dat er extra middelen beschikbaar zijn om te investeren in nieuwe locaties.

In 2019 is Dagelijks Leven lid geworden van de brancheorganisatie ActiZ. Door dit lidmaatschap kunnen we o.a. kennis en ervaring uitwisselen en hopen we mede en meer invloed uit te kunnen oefenen op het landelijk beleid, waaronder beleid ten aanzien van de positionering van medisch generalistische zorg.

In relatie tot de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) die per 1-1-2020 in werking treedt, hebben we deelgenomen aan een landelijke pilot vanuit VWS. Daarnaast nemen we ook deel aan het lerend netwerk Vrijheid en Veiligheid, waar de invoering van de Wzd momenteel het belangrijkste onderwerp van gesprek vormt. Door deelname aan de pilot en het lerende netwerk hebben we kennis en ervaringen opgedaan, die goed van pas komen in de voorbereidingen naar 1-1-2020.

De Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft in november 2019 een bezoek gebracht aan het hoofdkantoor met als thema's risico gestuurd toezicht, governance & goed bestuur en kwaliteit & veiligheid. De IGJ heeft met verschillende medewerkers van Dagelijks Leven gesproken, waaronder leden van de verwantenraad, de ondernemingsraad, de kwaliteitscommissie, de MIC-commissie, locatiemanagers en locatiecoaches en met directie en de raad van commissarissen. We kijken terug op een geslaagde dag met een open en constructieve dialoog.

In 2019 zijn we een programma gestart met als titel 'hartenwens'. Op iedere locatie kunnen bewoners hartenwensen indienen die vervolgens door een enthousiaste samenwerking tussen medewerkers, verwanten en vrijwilligers worden vervuld. 'The sky is the limit' is hierbij letterlijk van toepassing getuige de vlucht in een sportvliegtuigje door een van onze bewoners.

Dit jaar zijn we gestart met onze eigen DL Academy. Het opleiden en trainen van onze medewerkers vinden wij om meerdere redenen van groot belang. Ten eerste ligt goede training en opleiding aan de basis van een goede kwaliteit van zorg. Maar tevens zien wij dat – juist in deze krappe arbeidsmarkt – een goed aanbod op dit vlak een belangrijk argument kan zijn om voor ons te kiezen. De ambitie van de DL Academy is hoog: we willen de beste (en leukste) opleidingen bieden op het gebied van dementiezorg. Natuurlijk aansluitend bij onze visie en passend bij onze werkwijze. Dat betekent dat we louter gebruik zullen gaan maken van zelf ontwikkelde trainingen.

Als onderdeel van de DL Academy zijn we dit jaar van start gegaan met een scholingsprogramma voor trainee locatiemanagers. Binnen dit programma, dat een jaar duurt, worden een aantal talentvolle en ambitieuze verpleegkundigen voorbereid op een toekomstige functie als locatiemanager. Op deze wijze bieden wij interessante doorgroeimogelijkheden voor deze medewerkers en beschikken wij straks over goed getrainde nieuwe locatiemanagers.

Tot slot heeft Indeed (het grootste vacatureplatform van Nederland) in november 2019 bekend gemaakt dat wij zijn verkozen in de Nederlandse top-3 van ‘top-rated workplaces’. Deze ranglijst wordt samengesteld op basis van reviews die medewerkers geven. Daar zijn we natuurlijk heel trots op, zeker in deze krappe arbeidsmarkt!

Naast bovengenoemde verbeteringen willen we graag nog een aantal belangrijke mijlpalen noemen die we dit jaar hebben gerealiseerd:

- De hercertificering HKZ voor alle locaties en het hoofdkantoor
- De start van een eigen flexpool waarbij medewerkers van de ene locatie ook op een andere locatie worden ingezet
- De overgang van Exact naar Afas
- De implementatie van een nieuwe en meer gebruiksvriendelijke recruitmentsite
- De ontwikkeling en livegang van een totaal vernieuwde website
- De livegang van de Zorgmonitor, ons nieuwe management dashboard voor locatiemanagers, locatieondersteuning en management
- De introductie van een nieuwe E-learning omgeving en bekwaamheidspaspoort
- De ontwikkeling van een nieuwe audit app
- De implementatie van de voorgenomen maatregelen uit het Kwaliteitsplan 2019, waaronder de invoering van een nieuwe basisrooster en het aantrekken van extra behandelaren

Vooruitblik

Dagelijks Leven blijft zich ontwikkelen. Er is veel vraag naar ons concept. In 2020 willen we landelijk verder uitbreiden, zodat we eind 2020 circa 55-60 locaties hebben. Met deze groei leveren we een directe bijdrage aan de problematiek van de wachtlijsten. Maar ook stelt deze schaalgrootte ons in staat om nog meer in kwaliteit te investeren. Het feit dat er steeds meer locaties dicht bij elkaar in de buurt liggen maakt samenwerking tussen deze locaties daarnaast makkelijker. Met de groei van het aantal locaties is het belangrijk ervoor te zorgen dat de visie en kernwaarden goed geborgd zijn en niet alleen door de bestaande, maar ook door de nieuwe locaties worden omarmd en consequent worden uitgedragen. Begin 2020 gaan wij van start met een herijking van onze missie, visie en kernwaarden waarna we deze breed onder de aandacht van onze medewerkers zullen brengen opdat ze ook beklijven en richtinggevend zijn in de manier waarop we werken. In dit proces betrekken we een brede vertegenwoordiging van medewerkers, de ondernemingsraad en de verwantenraad. Daarnaast zullen wij ook externe expertise betrekken. We zijn hierover in gesprek met Anne-Mei The gezien het feit dat haar opvattingen ten aanzien van (de omgang met) dementie en haar werkwijze uitstekend aansluiten bij onze visie daarop.

Zoals eerder aangegeven richten we ons komend jaar in het bijzonder op het verder verhogen van de kwaliteit van leven van onze bewoners. Dit willen we o.a. bereiken door het verder bevorderen van persoonsgerichte zorg, nog meer op individueel niveau invulling geven aan de begrippen zinvolle dagbesteding en welzijn en het realiseren van een verhoogde betrokkenheid van verwanten. Daarnaast hebben we ook komend jaar weer aandacht voor het verhogen van de veiligheid, zoals op het gebied van medicatie en hygiëne. Ook de naleving van de Wet Zorg en Dwang staat in 2020 prominent op de agenda.

In het belang van al onze medewerkers willen we het behaalde succes van 'top-rated workplace' volgend jaar minimaal evenaren evenals het behaalde resultaat uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Dit trachten wij te bewerkstelligen door een effectiever selectieproces, een beter on-boarding programma, door de bezetting te vergroten en daarmee werkdruk te verminderen (basisrooster aanpassen via extra middelen uit het kwaliteitsbudget), een intern opleidingstraject te starten voor gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP), de DL Academy verder in te richten, goede secundaire arbeidsvoorwaarden te bieden en de kwaliteit van vrijwilligerswerk te verhogen. Ook zullen we met een gerichte aanpak het verloop en verzuim zoveel mogelijk moeten terugdringen. Kortom, wij zetten actief in op het binden en boeien van onze medewerkers en vrijwilligers. Dit is het komend jaar als ook de jaren erna noodzakelijk, gelet op de krapte in de arbeidsmarkt voor zorgpersoneel.

Leeswijzer

In dit kwaliteitsplan wordt eerst ingegaan op het profiel van Dagelijks Leven (hoofdstuk 2) en haar personeelssamenstelling (hoofdstuk 3). In hoofdstuk 4 komen de speerpunten voor komend jaar aan bod. In hoofdstuk 5 wordt dit nader uitgewerkt aan de hand van de verbeterdoelstellingen per thema van het Kwaliteitskader. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op het samen leren en verbeteren en de uitwerking van het centrale jaarplan per locatie. In het laatste hoofdstuk wordt ingezoomd op de verbeterdoelstellingen die we vanuit het Kwaliteitsbudget willen realiseren.

1. Profiel Dagelijks Leven

1.1. Visie en kernwaarden

Dagelijks Leven biedt zorg en ondersteuning aan mensen met geheugenproblemen in kleinschalige woonzorgvoorzieningen. Dit doen wij vanuit de visie:

Wonen met intensieve zorg voor mensen met geheugenproblemen kan beter: meer welzijn, meer beleving en meer kwaliteit tegen lagere kosten

Dit realiseren wij door het (ver)binden van goede medewerkers met kennis van dementie, samenwerken met bewoners en verwanten, het bouwen van mooie locaties, het leveren van kwalitatief goede zorg en welzijn en door efficiënt en effectief organiseren.

Kernwaarden

- Afspraak is afspraak:** Binnen een organisatie is het essentieel dat mensen van elkaar op aan kunnen en dat afspraken worden nagekomen. Dat we ons houden aan vastgesteld beleid, procedures, kaders, handboeken, wet- en regelgeving. Dat we doen wat er van ons wordt verwacht. Ook elkaar aanspreken op het niet nakomen van afspraken hoort daar bij.
- Verantwoordelijkheid:** Met een team draag je de verantwoordelijkheid voor een locatie, niet alleen voor de zorginhoud en de cliënten, maar ook voor het uitdragen en het vertalen van de formule van Dagelijks Leven in de praktijk. Een grote mate van verantwoordelijkheid geeft vrijheid en daarbij past een ondernemende inslag die zich vertaalt in proactief en oplossingsgericht handelen. Een nuchtere en no-nonsense aanpak.
- Oog voor detail:** We leveren vier-sterren kwaliteit voor de prijs van één. De locatie moet piekfijn in orde zijn. Dat geldt ook voor bewonersdossiers, de zorgplannen en de planning. Oog voor detail impliceert ook dat je de bewoners en hun geschiedenis kent en doordat je kleine veranderingen bij bewoners herkent, registreert en daarop acteert.

- Passie:** Passie voor het werken in de zorg voor het omgaan met mensen is noodzakelijk om je werk bij Dagelijks Leven met volle overtuiging te doen. Bij het werken bij Dagelijks Leven past geen 9 tot 5 mentaliteit, maar een mentaliteit van aanpakken en er voor elkaar zijn als het nodig is. Passie betekent ook het gaan voor de bewoners, een positieve attitude, geen geklaag, geen arrogantie en een vriendelijke bejegening van bewoners, collega's en eenieder die een locatie bezoekt.
- Vertrouwen:** Vertrouwen in jezelf, in je team, in je collega's maar ook vertrouwen wekken bij bewoners en verwanten opdat zij ervan overtuigd raken dat hun vader, moeder, oom of tante bij Dagelijks Leven in goede handen is. Vertrouwen is essentieel om samen met je team de verantwoordelijkheid voor een locatie te kunnen dragen. Doen wat je zegt en zeggen wat je doet.
- Ondernemend:** Dagelijks Leven is geen traditionele zorgorganisatie. Alleen door zaken anders aan te pakken dan onze collega's kunnen we het onderscheid maken. Maar onderscheidend zijn is ook een randvoorwaarde. Als we de zaken niet anders aanpakken is het concept niet levensvatbaar. Als we onze medewerkers niet zorgvuldig selecteren en niet buiten vertrouwde kaders durven denken gaan we het verschil niet maken. Een platte organisatie met korte lijnen en nauwelijks hiërarchie.
- Veiligheid:** Veiligheid staat voorop in de zorg voor onze bewoners. Veiligheid betekent ook zaken kunnen uitspreken en ter discussie kunnen stellen zonder dat dit nare consequenties heeft. Veiligheid betekent ook dat fouten maken mag, mits je er van leert.
- Vrijheid (binnen kaders):** Medewerkers handelen naar eigen professioneel inzicht bij de zorg voor onze bewoners en bij de invulling van dag- en weekprogramma.

1.2. Doelgroep

Dagelijks Leven biedt zorg en ondersteuning binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) aan personen met geheugenproblemen en aanverwante aandoeningen die als gevolg van zijn/haar beperkingen niet meer in staat zijn om thuis te wonen en gebaat zijn bij persoonlijke zorg zoals geboden wordt in de woonzorgvoorzieningen van Dagelijks Leven. Dagelijks Leven biedt 24-uurs zorg en ondersteuning op basis van Volledig Pakket Thuis (VPT) zonder behandeling aan personen met geheugenproblematiek of aanverwante aandoeningen en de grondslag "psychogeriatrische aandoening of beperking"¹ binnen de Wlz. Bewoners hebben een indicatie nodig van het CIZ, met het zorgprofiel VV05 of hoger, mits voldaan wordt aan de gestelde voorwaarden (zie hiervoor de in- en exclusiecriteria van Dagelijks Leven, te vinden op de website). Dagelijks Leven biedt bewoners wel functiegerichte behandeling door een specialist ouderengeneeskunde en/of psycholoog. Bewoners huren zelf een studio en ontvangen de zorg vanuit de Wlz.

1.3. Profiel locaties

Alle locaties werken vanuit hetzelfde concept: kleinschalig, huiselijk en omgeven door een grote tuin. De locaties liggen middenin een woonwijk op loopafstand van winkels en andere voorzieningen. De locaties maken onderdeel uit van de sociale infrastructuur in de wijk waardoor onze bewoners zo lang als mogelijk onderdeel kunnen blijven uitmaken van de samenleving. De interactie met de omwonenden wordt als positief ervaren. Ze melden zich aan als vrijwilliger en komen regelmatig op bezoek. Ook worden er activiteiten voor de buurt georganiseerd, zoals bijvoorbeeld een barbecue. Via de buurtapp houden de omwonenden ook contact met elkaar en met de locatie, wat ten goede komt aan de veiligheid voor onze bewoners.

¹ Met uitzondering van Korsakov, Frontotemporale dementie, Lewy-body dementie en Dementie waarbij reeds agressie aanwezig is. Bij deze ziektebeelden is complex probleemgedrag te verwachten. Dit vereist intensieve zorg en behandeling van een multidisciplinair specialistisch team. Dagelijks Leven kan deze specifieke zorg en behandeling over het algemeen minder goed leveren. Zie voor meer informatie de in- en exclusiecriteria van Dagelijks Leven.

2. Profiel Personeelssamenstelling

2.1. Samenstelling medewerkersbestand per locatie naar functie

Bijgaand de personele gegevens, peildatum 03-11-2019. Fte op basis van contractomvang, exclusief ELSSC B.V.

Locaties	Activiteiten- begeleider	Gastheer	Gastvrouw	Helpende	Huishoudelijk verzorger	Kok	Leerling Activiteiten	Leerling Helpende	Leerling Verzorgende IG	Leerling VP	Locatie assistent	Locatiemanager	Trainee Locatiemanager	Verpleegkundige	Verzorgende C	Verzorgende IG	Zorgassistent	TOTAAL	Stagiair(e)	Vrijwilliger	Eindtotaal
Apeldoorn	0,50		1,60	5,19	0,53	0,44					0,00	1,00		1,78		4,12		15,16		0,11	0,11
Apeldoorn 2	0,78		0,72	2,99	0,89	0,67			1,50	1,50		0,89		2,45		2,45		14,84	1,27	0,74	2,01
Apeldoorn 3	0,72		1,39	5,13	0,56	0,78				0,83		0,89		1,67		3,11		15,08	0,39	0,63	1,02
Berkel en Rodenrijs	0,50		1,06	3,19	0,55	0,97						0,89		1,89		5,13		14,18	1,34	1,62	2,96
Bergen op Zoom	0,67		1,89	4,01		0,56						0,89	0,78	0,89		5,58		15,27	1,11	2,03	3,14
Beuningen												0,89						0,89			
Breda	0,89		2,34	3,68		0,56			0,75			1,00		0,89		4,23		14,34	1,25	0,75	2,00
Coevorden	0,67		0,00	2,98	0,88	0,56						1,00		2,01		4,80		12,90	2,01	1,22	3,23
Delft	1,00		0,44	2,79	0,56	0,61			0,75			1,00		1,34		6,59		15,08	0,88	0,33	1,21
Deurne	1,39		1,86	1,77	0,67	0,67			0,75	0,75		0,78	0,78	1,73	2,17	4,80		18,12	1,45	0,95	2,40
Deventer	0,67		0,56	4,94	0,33	0,72			0,75			1,00		3,01		5,02		17,00	0,88	1,03	1,91
Doetinchem	0,83		0,78	4,57	1,12	0,56			0,78			0,78		2,67		3,46		15,55		0,83	0,83
Doesburg												0,78						0,78			
Emmen	0,83			4,67	1,30	0,67				0,75		0,89		0,56		4,68		14,35	1,27	0,71	1,98
Enschede	0,83		0,44	3,79	1,12	0,56			0,75		0,00	1,00		1,23		6,68		16,40	0,67	0,36	1,03
Grave	0,67		0,56	4,85	0,84	0,58						0,89		2,06		5,69		16,14	1,33	0,46	1,79
Hardenberg	0,75			4,30	0,99	0,56						0,78		0,56		5,44		13,38	1,34	2,10	3,44
Helmond			1,00	5,11	0,94	0,44					0,00	0,89		2,45		4,01		14,84		0,78	0,78
Hengelo	0,84		1,00	3,67		0,56			1,50		0,11	0,89	0,78	1,78		3,73		14,86	0,89	0,72	1,61
Hengelo 2	0,83		0,72	2,23	1,44	0,56			0,75			1,00		1,23		6,07		14,83	1,56	0,08	1,64

Locaties	Activiteiten- begeleider	Gastheer	Gastvrouw	Helpende	Huishoudelijk verzorgster	Kok	Leerling Activiteiten	Leerling Helpende	Leerling Verzorgende IG	Leerling VP	Locatie assistent	Locatiemanager	Trainee Locatiemanager	Verpleegkundige	Verzorgende C	Verzorgende IG	Zorgassistent	TOTAAL	Stagiair(e)	Vrijwilliger	Eindtotaal
s-Hertogenbosch	0,67		0,33	4,08	1,95	0,56						1,00		0,78		6,13		15,50	0,22	0,95	1,17
Hoorn	0,88		2,69	3,74		0,58						0,89		0,67		5,13		14,58	1,33	1,67	3,00
Hoogeveen	0,83		1,28	4,64		0,56						0,89		1,34		4,24		13,78	0,61	0,29	0,90
Horst	0,67		2,33	2,95	0,28	0,56		1,17		1,56		0,78		0,89	0,88	4,06		16,13	0,78	0,25	1,03
Lochem												0,78						0,78			
Middelburg	0,44		1,44	2,46	0,33	0,78	0,75					0,89	0,78	0,89		7,13		15,89	1,78	0,80	2,58
Nijverdal	0,94		0,28	4,63	1,12	0,56				0,78		0,89		0,78		3,34		13,32	2,89	0,28	3,17
Nijmegen	0,67		1,42	5,07	0,33	0,56			0,75			1,00		2,01		5,24		17,05	2,68	0,75	3,43
Nunspeet	1,19		1,91	2,16	0,17	0,89						0,78		1,45	0,22	6,55	0,00	15,32	2,01	0,41	2,42
Oisterwijk	0,67		1,66	1,34	0,72	0,83			1,50			1,00		0,67	1,56	5,48		15,43	0,44	0,71	1,15
Oss	0,67	0,00	1,34	3,68		0,56			0,75			0,78		1,34	0,83	4,14		14,09	1,54	0,86	2,40
Raalte	0,83		0,89	3,39	0,56	0,56		0,36		0,75	0,00	0,89		0,44	0,89	4,69		14,25	0,56	1,24	1,80
Renkum	0,83		0,89	4,85	0,44	0,83					0,00	0,89		0,78		4,12		13,63	0,44	0,23	0,67
Ridderkerk	0,89		1,22	3,35	0,33	0,89				0,75	0,00	1,00		1,45		4,28		14,16	0,89	1,35	2,24
Roosendaal	1,19		1,71	4,02	0,77	0,61						1,00	0,89	1,89		3,79		15,87	3,22	0,48	3,70
Sleeuwijk	0,88		0,73	3,79	0,56	0,56						1,00		1,67	1,33	3,57		14,09		0,71	0,71
Spijkenisse	0,83		2,87	2,33	0,33	0,56			1,50	0,78		1,00		0,78	0,11	4,45		15,54	1,78	2,43	4,21
Steenwijk	0,88		1,33	3,55		0,56		0,61	0,64		0,00	1,00		0,67		6,70		15,94	2,42	0,82	3,24
Tegelen	0,83		1,88	4,16		0,56						1,00		0,83		5,02		14,28	0,78	1,06	1,84
Uden	0,89		1,55	1,00	0,61	0,56			1,50		0,00	1,00		0,67	0,67	5,83		14,28	1,99	1,24	3,23
Varsseveld												0,89						0,89			
Veghel	0,50		0,44	2,45	1,56	0,44						1,00		1,67	0,44	6,25		14,75	2,09	0,80	2,89
Venray	0,67		1,75	4,20	0,50	0,56						0,89		1,45		4,80		14,82			
Wierden												0,67						0,67			
Winterswijk	0,67		1,08	4,23	0,88	0,56						0,89		0,44		5,43		14,18	1,99	0,53	2,52
Zaandam	0,88		1,52	2,57	0,33	0,56			0,67		0,00	0,89		1,67	0,56	5,72	0,00	15,37	0,88	0,55	1,43
Eindtotaal	31,77	0,00	48,90	148,50	24,49	25,28	0,75	2,14	15,59	8,45	0,11	41,82	4,01	55,43	9,66	201,68	0,00	618,58	48,96	33,94	82,90

2.2. In- en uitstroom

Periode 31-12-2018 t/m 03-11-2019. Totaal instroom: 542. Totaal uitstroom: 301

*exclusief vakantiekrachten, stagiairs en vrijwilligers

Locaties	Instroom	Uitstroom	Op verzoek werknemer	Op verzoek werkgever
Apeldoorn	18	13	9	4
Apeldoorn 2	13	9	8	1
Apeldoorn 3	24	5	5	
Berkel en Rodenrijs	12	10	5	5
Bergen op Zoom	31	14	11	3
Beuningen	1			
Breda	6	8	6	2
Coevorden	7	5	2	3
Delft	26	8	7	1
Deurne	9	8	6	2
Deventer	8	5	3	2
Doetinchem	31	10	9	1
Doesburg	1			
Emmen	4	5	2	3
Enschede	6	3	3	
Grave	10	2	2	
Hardenberg	8	5	4	1
Helmond	16	9	8	1
Den Helder	1	1	1	
Hengelo	15	12	8	4
Hengelo 2	12	10	8	2
s-Hertogenbosch	6	3	2	1
Hoorn	6	5	3	2
Hoogeveen	9	4	2	2
Horst	12	9	5	4
Lochem	1			
Middelburg	10	9	7	2
Nijverdal	12	11	8	3

Locaties	Instroom	Uitstroom	Op verzoek werknemer	Op verzoek werkgever
Nijmegen	15	8	6	2
Nunspeet	12	5	3	2
Oisterwijk	6	4	3	1
Oss	16	11	10	1
Raalte	12	8	7	1
Renkum	32	5	3	2
Ridderkerk	6	9	4	5
Roosendaal	13	18	16	2
Sleeuwijk	3	3	3	
Spijkenisse	13	13	10	3
Steenwijk	15	6	5	1
Tegelen	12	8	6	2
Uden	9	3	3	
Varsseveld	1			
Veghel	11	6	4	2
Venray	29	2		2
Wierden	1			
Winterswijk	7	3	2	1
Zaandam	14	6	3	3
Totaal*	542	301	222	79

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
	31-12-2018	25-3-2019	17-6-2019	9-9-2019	
	24-3-2019	16-6-2019	8-9-2019	3-11-2019	
Indienst	163	129	177	73	542
Uitdienst	73	64	108	56	301

2.3. Ratio personele kosten versus opbrengsten

Betreft periode 1 t/m 10 van 2019, kosten zijn inclusief inhuur externe zorgverleners.

Locatie	%
Apeldoorn	61,53%
Apeldoorn II	60,32%
Apeldoorn III	76,83%
Berkel en Rodenrijs	65,44%
Bergen op Zoom	68,33%
Breda	60,91%
Coevorden	56,45%
Delft	72,45%
Deurne	63,71%
Deventer	69,50%
Doetinchem	69,90%
Emmen	51,51%
Enschede	62,77%
Grave	60,94%
Hardenberg	59,28%
Helmond	56,88%
Hengelo	64,98%
Hengelo II	57,91%
s-Hertogenbosch	59,57%
Hoorn	57,74%
Hoogeveen	56,96%
Horst	63,63%

Locatie	%
Middelburg	63,55%
Nijverdal	61,79%
Nijmegen	55,25%
Nunspeet	58,98%
Oisterwijk	65,87%
Oss	64,51%
Raalte	59,89%
Ridderkerk	57,51%
Roosendaal	62,59%
Sleeuwijk	65,73%
Spijkenisse	67,12%
Steenwijk	64,97%
Tegelen	62,11%
Uden	60,92%
Veghel	64,71%
Winterswijk	56,89%
Zaandam	65,21%
Renkum	81,18%
Venray	156,30%
Totaal	63,16%

3. Speerpunten

De speerpunten en de verbeteragenda vormen samen met de ambitie die we als organisatie hebben, het kwaliteitskader en nieuwe wet- en regelgeving de basis voor het kwaliteitsplan 2020. Voor 2020 zijn onderstaande speerpunten gedefinieerd.

Verbeteren van de kwaliteit van leven van onze bewoners:

De wensen en behoeften van bewoners en verwanten staan centraal, dat begint bij het echt leren kennen van de bewoner en de familie. Een volgende stap is het begrijpen van de wensen van de bewoner en deze te vertalen naar de juiste bejegening, zorg en activiteiten. Om dit proces verder te verbeteren nemen we de volgende stappen:

- We herijken de visie, vertalen deze in praktisch hanteerbare handvaten voor de medewerkers en trainen medewerkers hierin;
- We maken meer tijd voor de zorg voor bewoners doordat we additionele formatie inzetten voor huishoudelijke taken (primair de was) die nu nog liggen bij zorgmedewerkers;
- We trainen onze medewerkers in het begrijpen van gedrag van bewoners en het adequaat inspelen hierop;
- We gaan door met het programma van hartenwensen;
- We bieden alle locaties een vrij besteedbaar bedrag voor zinvolle daginvulling. Locaties bespreken en bepalen de aanwending van dit bedrag met bewoners, verwanten en medewerkers;
- We investeren in overleg met verwanten en bewoners in belevenistuinen op locaties waar deze nog niet zijn gerealiseerd, zodat onze buitenruimte nog meer aansluit bij de wensen en behoeften.

Net als in 2019, wordt ook in 2020 ingezet op meer persoonsgerichte zorg voor bewoners. Dit zowel via het coachen en trainen van medewerkers vanuit de visie, het inzetten van extra medewerkers op de werkvloer, maar ook door de locatiegebonden plannen voor zinvolle daginvulling voort te zetten vanuit de kwaliteitsmiddelen (voorheen vanuit budget Waardigheid & Trots). Ook willen we een samenwerking aan gaan met Anne-Mei The inzake de Sociale Benadering van Dementie. Ten slotte willen we investeren in het aanleggen van belevenistuinen op locaties waar dit nog niet is gerealiseerd.

Deskundigheidsbevordering

Door de DL Academy verder vorm te geven, willen we sterk inzetten op deskundigheidsbevordering. Zo gaan we een compleet nieuw digitaal leerplatform inrichten voor medewerkers met eigen e-learning modules en gaan we een intern opleidingstraject starten om per locatie minimaal 2 verzorgenden IG per locatie op te leiden tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP). Op deze wijze willen we de kennis en kunde met betrekking tot dementie en bijkomend onbegrepen gedrag verhogen. Ook zullen we via de DL Academy facultatieve programma's en cursussen aan gaan bieden welke worden afgestemd op de wensen en behoefte van onze medewerkers. Een speerpunt bij de deskundigheidsbevordering is het beter begrijpen van bewoners en hun gedrag om vervolgens (op basis van de visie van Dagelijks Leven) nog beter in staat te zijn de kwaliteit van leven van bewoners te bevorderen.

Aantrekken, boeien en binden van medewerkers

Zorg is mensenwerk. Goede zorg vraagt dan ook niet alleen om deskundige medewerkers maar zeker ook om gemotiveerde medewerkers. Wij zijn trots op de verkiezing in de top 3 'best-rated workplace' die we dit jaar ontvingen. In 2020 willen we ons verder ontwikkelen op het gebied van boeien en binden van onze medewerkers. Denk aan goede secundaire arbeidsvoorwaarden, verdere inrichting van de DL Academy en het ontwikkelen van een goed onboarding programma. Tevens zijn er vanuit VWS extra middelen beschikbaar voor de inzet van extra zorgpersoneel als onderdeel van het kwaliteitsbudget. Dagelijks Leven wil deze middelen ook komend jaar inzetten voor het verhogen van de bezetting op de locaties met als doel zowel de kwaliteit van leven van de bewoners als de tevredenheid van bewoners en medewerkers te verhogen. Concreet betreft het de extra inzet van gastvrouwen en medewerkers huishoudelijke verzorging, zodat er nog meer tijd beschikbaar komt voor individuele aandacht aan bewoners en voor het ontlasten van zorgmedewerkers die nu nog te veel 'huishoudelijke' taken verrichten.

Procesoptimalisatie en innovatie

Vanuit de backoffice wordt ingezet op innovatie en procesoptimalisatie en efficiënte (systeem)ondersteuning van het primair proces. Denk daarbij aan workflow-systemen, management dashboards, handige systemen ter ondersteuning van het werving- en selectieproces en een verder verbetering van de inrichting van Nedap, zodat het eenvoudiger wordt om het intakeproces te doorlopen, zorgplannen op te stellen en te rapporteren op doelen. Primair doel is locatiemanagers en medewerkers zodanig te ondersteunen met systemen en technieken dat er meer tijd vrij komt voor onze bewoners. De backoffice is er ter ondersteuning van de locaties op alle mogelijke gebieden. Door middel van locatiebezoeken door backoffice medewerkers en de vertegenwoordiging vanuit de locaties in verschillende commissies, wordt getracht de huidige knelpunten goed in kaart te brengen en te komen tot praktische oplossingen die werken op locatie.

Samenwerking met huisartsen

De samenwerking met huisartsen blijft een speerpunt voor 2020. Op een aantal plaatsen in het land voelen huisartsen zich zwaar belast. De vergrijzing en de toename van dementie draagt bij aan deze belasting. Dit leidt ertoe dat huisartsen soms niet bereid zijn om de zorg voor mensen met een zorgprofiel VV05 te leveren. Dagelijks Leven bespreekt deze problematiek en oplossingsrichtingen met relevante stakeholders, zoals het Ministerie van VWS, de IGJ, de LHV, Verenso, de NZa, de zorgkantoren en de zorgverzekeraars. Wij herkennen dat huisartsen soms zwaar belast zijn en wij doen verschillende zaken om deze belasting te reduceren. Zo heeft Dagelijks Leven een vijftal specialisten ouderengeneeskunde (SO's) in vaste dienst welke de huisartsen ondersteunen. Het aantal SO's dat wij in dienst hebben zal in 2020 evenredig groeien met het aantal locaties. Daarnaast zetten wij in de ANW-uren een extra triage-dienst in (NAAST van Sensire) welke borgt dat huisartsenposten slechts worden gebeld indien dit echt noodzakelijk is. Tevens is er tijdens de ANW altijd een SO bereikbaar (al dan niet via Novicare). In 2020 start Dagelijks Leven met het aannemen van verpleegkundig specialisten. Zij zullen opereren onder supervisie van een SO en worden tevens ingezet ter ontlasting van huisartsen.

4. Verbeteragenda

De speerpunten en de verbeteragenda vormen samen met de ambitie die we als organisatie hebben en het kwaliteitskader en nieuwe wet- en regelgeving de basis voor het kwaliteitsplan 2020. In dit hoofdstuk wordt per thema van het kwaliteitskader ingegaan op de specifieke doelen voor 2020. Elk thema begint met een inleiding waarin een korte schets wordt gegeven van de bestaande knel- en verbeterpunten. Vervolgens zijn de verbeterpunten uitgewerkt in een tabel met een verantwoordelijkheidsverdeling en bijbehorende planning. Waar dit relevant is, is in de tabel middels een markering een verwijzing gemaakt naar het Kwaliteitsbudget. In hoofdstuk 6 worden deze onderdelen eruit gelicht en apart toegelicht.

Verwijzing gelden

- 15% Kwaliteitsbudget (voortzetting 2019)
- 85% Kwaliteitsbudget (voortzetting 2019)
- Kwaliteitsbudget (nieuw in 2020)

4.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Compassie en uniek zijn

Om kwaliteit van leven te bevorderen is het van belang de bewoner goed te kennen en aandacht te hebben voor de eigen identiteit van de bewoner. Oprecht contact maken met elkaar. Dit begint tijdens het eerste contact, zowel met de bewoner als met zijn verwanten. Dit kan tijdens een rondleiding of bijvoorbeeld via telefonisch contact. Belangrijk is dat zowel bewoner als verwant zich welkom en gehoord voelen. De medewerker moet oprecht geïnteresseerd zijn, inlevingsvermogen hebben en begrip tonen. Het is niet niks om te moeten verhuizen. Niet alleen voor de bewoner zelf, maar ook de verwanten maken hierbij een vaak emotioneel proces door. In de periode voor de verhuizing vindt er bij voorkeur een huisbezoek plaats, zodat we inzicht krijgen in de huidige woonsituatie en daarmee een eerste stap zetten in het leren kennen van de bewoner. Tijdens het intakegesprek wordt samen gekeken naar de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de bewoner en welke afspraken we daarover kunnen maken.

Een zeer belangrijk hulpmiddel is het levensverhaal. Het levensverhaal van de bewoner, dat door de bewoner samen met zijn verwanten wordt opgesteld, biedt handvatten voor een gesprek, om de bewoner te leren kennen en om een relatie op te bouwen. Eind 2019 is gestart met het "persoonlijk clientverhaal" van Nedap Ons [het elektronisch cliëntendossier waar wij mee werken]. Deze module geeft de bewoner/ verwant via het verwantenportaal Caren de mogelijkheid om zijn of haar wensen, behoeften en voorkeuren vast te leggen en inzichtelijk te maken voor zorgmedewerkers en betrokkenen. Onderdelen in de module zijn de levensgeschiedenis, belangrijke gebeurtenissen, gewoontes, interesses en eten & drinken. Dit kan via tekst en foto's en vindt plaats aan de hand van gerichte vragen, waarbij zelf gekozen kan worden welke vragen wel of niet relevant zijn. Zodra er vertrouwen over en weer is, dan kan een nadere verdieping van het levensverhaal plaatsvinden.

Bewoners zijn soms, mede vanwege de fase van dementie waarin ze zitten, niet meer in staat om ons mee te nemen in hun levensverhaal. Juist dan is het fijn dat er [tijdens het intakeproces] al een en ander in kaart is gebracht en dat verwanten vaak nog veel kunnen aanvullen. Veel gedrag is te herleiden naar het levensverhaal. We doen het samen: de bewoner, zijn verwant en de professional. Belangrijk daarbij is om de bewoner te [blijven] zien als een uniek persoon. Gedrag heeft een reden. De bewoner wordt in zijn waarde gelaten met respect voor eigen regie en autonomie. De verwant moet ook meegenomen worden in dit proces, door met elkaar in gesprek te blijven en uit te leggen waarom soms bepaalde keuzes worden gemaakt.

De medewerkers moet zich hierin kwetsbaar durven opstellen, bewust zijn van de invloed van hun handelen op het gedrag van bewoners en verwanten, eerlijk zijn en de juiste verwachtingen geven. Voor 2020 ligt de focus op het ondersteunen van de medewerkers middels coaching en training vanuit de visie die wij daarop hebben. Wat hebben zij nodig om een goede relatie op te bouwen met bewoner en verwant, zodat kwaliteit van leven van de bewoner op de eerste plaats blijft staan.

Autonomie

Dagelijks Leven vindt het belangrijk om de eigen regie van bewoners over leven en persoonlijk welbevinden te behouden en te blijven stimuleren. Dit is verweven in de alledaagse praktijk. De bewoner bepaalt zelf zijn eigen ritme van de dag. De locaties zijn zo ingericht dat de algemene ruimten uitnodigen tot het stimuleren en activeren van bewoners. De huiskamers, de keuken, de activiteitenruimte, de tuin: daar gebeurt alles. Bewoners kunnen zich echter ook altijd terugtrekken. In elke ruimte zijn ook rustige 'hoekjes' en bewoners kunnen altijd de rust van hun eigen studio opzoeken. Door vanaf het begin samen te werken in de relatie bewoner, verwant en medewerker, kent de medewerker de bewoner.

Samen met de verwanten kunnen zij, ondanks de soms vergevorderde fase van dementie waarin de bewoner zich bevindt, zien of de autonomie van de bewoner wordt behouden. Dit betekent ook dat de medewerker soms zijn eigen normen en waarden moet loslaten. Als een bewoner zich altijd alleen bij de wastafel heeft gewassen, wie zijn wij dan om te bepalen dat de bewoner onder de douche moet worden gezet. Uitgangspunt is altijd zo dicht mogelijk bij de wensen en gewoonten van de bewoner te blijven. De eigen regie staat voorop, tenzij dit ernstig nadeel voor de bewoner oplevert. Dan wordt er samen met de bewoner en verwanten gekeken naar de beste oplossing, die het dichtst bij de wensen van de bewoner staat.

Komend jaar wordt ingezet op het goed inventariseren en vastleggen van de afspraken rondom zorg in de laatste levensfase. De specialisten ouderengeneeskunde, verbonden aan de locatie, gaat hier samen met het team mee aan de slag. Het wordt geïnventariseerd tijdens de intake en vervolgens wordt het regelmatig opnieuw besproken, zodat de afspraken actueel blijven en passend zijn bij de situatie van de bewoner.

Zorgdoelen

Dagelijks Leven werkt met het elektronische bewonersdossier “Ons Dossier” van Nedap. Bewoners en verwanten hebben via het portaal Caren op afstand toegang tot (delen van) het dossier. Zo hebben ze – uiteraard alleen na toestemming van de bewoner/vertegenwoordiger – inzage in de agenda, het zorgplan en de rapportages van de betreffende bewoner. Sinds begin 2019 zijn we gaan rapporteren vanuit de u-vorm. Deze wijze van rapporteren is persoonlijker past daardoor goed bij Dagelijks Leven. Voor aanvang zorg wordt de belangrijkste informatie tijdens het intakegesprek geïnventariseerd (waaronder het levensverhaal) en verwerkt in een concept zorgplan. Uiterlijk zes weken na aanvang zorg wordt dit plan vastgesteld. Het zorgplan biedt inzicht aan alle betrokkenen over de afspraken die gemaakt zijn en de zorg en ondersteuning die de bewoner nodig heeft. Het zorgplan wordt minimaal halfjaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgewerkt en vaker indien de situatie daarom vraagt. De huisarts is hoofdbehandelaar en werkt daarbij samen met het team en de aan de locatie verbonden specialist ouderengeneeskunde (SO). Indien gewenst kan de huisarts de SO tevens inschakelen bij situaties zoals onbegrepen gedrag of complexe zorgvragen.

Vanuit de interne audits, de MIC Commissie en de Calamiteitencommissie, komt naar voren dat het wel lastig blijft om de wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen van de bewoners goed te vertalen naar een individueel zorgplan. Ook in 2020 blijft dit een belangrijk punt van aandacht. Eén van de acties die we hierop in 2020 gaan ondernemen is het implementeren van een onderliggende methodiek om medewerkers te ondersteunen bij het opstellen en bijhouden van een persoonsgericht zorgplan. Tevens gaan we verzorgenden IG opleiden tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie, waarbij ze ook een belangrijke rol gaan krijgen in het opstellen van persoonsgerichte zorgplannen.

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
1.1	Compassie en uniek zijn	Kwaliteitskader	Bewoners en verwanten voelen zich welkom, uniek en gehoord.	1. Medewerkers beschikken over een breed repertoire aan communicatieve en sociale vaardigheden 2. Medewerkers kennen het levensverhaal van de bewoner en ondersteunt waar mogelijk om dit voort te zetten 3. Medewerkers hebben aandacht voor de verwanten als onderdeel van het leven van de bewoner 4. Dilemma's worden besproken ter lering en verbetering 5. Score CTO op contact met zorgverleners (vraag 13, 14 en 15) betreft minimaal 80% positief	1. Training en coaching van medewerkers (invloed van eigen handelen, kwetsbaar durven opstellen, opbouwen vertrouwensrelatie) 2. Het levensverhaal van iedere bewoner is ingevuld, verwerkt in het zorgplan en bekend bij de medewerkers (o.a. zichtbaar in gedrag en rapportage) 3. Locatiemanager zorgt voor een veilige cultuur, waarin medewerkers elkaar kunnen aanspreken op houding en gedrag 4. Teamoverleg biedt ruimte om dilemma's met elkaar te bespreken	Directie i.s.m. DL Academy en locatiemanagers	Q1 - Q4
1.2	Zorgdoelen	Kwaliteitskader	Iedere bewoner heeft persoonsgerichte afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg en ondersteuning.	1. Er is een praktische methodiek beschikbaar ter ondersteuning voor opstellen en bijhouden van een persoonsgericht zorgplan 2. Het levensverhaal van de bewoner is zichtbaar verwerkt in het zorgplan van elke bewoner 3. De inbreng van bewoner en verwanten is zichtbaar verwerkt in het zorgplan van elke bewoner 4. Het zorgplan van elke bewoner houdt werkelijk verbinding met de uitvoering van zorg 5. Score CTO in Q3 2020 m.b.t. afspraken en overleg (vraag 6 en 7) betreft minimaal 80%positief	1. Inventariseren van, keuze tot en implementatie van een ondersteunende methodiek ten behoeve van het opstellen van een persoonsgericht zorgplan (zoals leefplezierplan, sociale benadering van dementie etc.) 2. Opleiden van VIG'er tot GVP (zie 6.2). Onderdeel scholingstraject is het opstellen van een zorgplan, gebaseerd op gekozen methodiek 2. Waar nodig verbeteren/ aanvullen van de zorgplannen 3. Tijdens de interne audit wordt expliciet gekeken of het levensverhaal en de inbreng van bewoner/ verwanten aantoonbaar verwerkt is in het zorgplan 4. Steekproefsgewijze beoordeling van rapportages op nakomen van gemaakte afspraken in het zorgplan (o.a. via interne audit) 5. Indien nodig uitvoeren plan van aanpak n.a.v. resultaten interne audit/ uitkomsten CTO	Directie DL Academy Locatiemanagers Interne auditoren Locatiemanager	Q1 - Q2 Q2 - Q4 Q2 - Q4
1.3	Sociale Benadering van Dementie	Kwaliteitskader	1. Aanscherpen missie en visie vanuit Sociale Benadering van Dementie 2. Opzet nieuwe e-learning modules, gebruik makend van acteurs 3. Inzicht in effecten van sociale benadering en kleinschaligheid op doelgroep (5-jarig programma)	1. Herijking van de missie, visie en kernwaarden van Dagelijks Leven vanuit de Sociale Benadering van Dementie 2. E-learnings gereed 3. Medewerkers getraind	1. Opzetten samenwerking met Anne-Mei The 2. Vertalen Sociale Benadering van Dementie in processen, systemen en trainingen van Dagelijks Leven 3. Opstarten (promotie)onderzoeken bij DL naar invloed van kleinschaligheid en sociale benadering op ontwikkeling van dementie, gedrag bewoners	Directie	Q1 - Q2
1.4	Autonomie: Advance Care Planning	Kwaliteitskader	Bewoners hebben en ervaren eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden, ook bij zorg in de laatste fase	Wensen en afspraken van bewoners over zorg rondom het levenseinde zijn vastgelegd en worden regelmatig opnieuw besproken.	1. Tijdens intake worden wensen en afspraken rondom zorg bij levenseinde besproken en vastgelegd. 2. Tijdens MDO worden wensen en afspraken rondom zorg bij levenseinde geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. 3. Ontwikkelen van e-learning: bespreekbaar maken van wensen in de laatste levensfase.	Locatiemanager SO DL Academy/ SO	Q1 - Q4 Q1 - Q4 Q1 - Q4

4.2. Wonen en welzijn

Zingeving en zinvolle dagbesteding

De activiteitenbegeleider heeft een belangrijke rol rondom zinvolle dagbesteding. Enerzijds door het inventariseren van de persoonlijke wensen en voorkeuren van bewoners en het bieden en uitvoeren van gerichte activiteiten (samen met collega's, verwanten en vrijwilligers). Anderzijds door het meenemen van het team om naast de geplande activiteiten ook de dagelijkse dingen als een activiteit te zien en voort te zetten. Samen een kop koffie drinken, de afwas doen, eten koken, ook dit zijn zinvolle activiteiten die zingeving bieden aan de bewoner. Samen op zoek gaan naar wat een bewoner leuk vindt om te doen, op dit moment. Komend jaar wordt erop ingezet dat AB'ers de andere collega's uit het team ondersteunen om bewoners ook bij afwezigheid van de AB'er te stimuleren en te activeren. Bewustwording creëren dat zinvol niet alleen het daadwerkelijk uitvoeren van een activiteit hoeft te betekenen (zoals een spel of wandeling), maar ook het voeren van een gesprek tijdens een kop koffie kan zijn.

Vanuit de locaties is er afgelopen jaar met veel genoegen uitvoering gegeven aan het locatiegebonden plan voor de besteding van de extra middelen vanuit Waardigheid & Trots inzake "zinvolle dagbesteding". Er zijn verschillende materialen aangeschaft of activiteiten georganiseerd, zoals de aanschaf van een tovertafel, braintrainer, beleef tv, duofiets en het organiseren van uitjes met bewoners. Ook zijn er hartenwensen vervuld. Denk aan een vlucht met vliegtuigje, een motorrit, een dagje naar de dierentuin, het dolfinarium en naar het strand. Vanwege het succes van deze extra middelen is besloten om, ondanks het wegvallen van deze middelen via Waardigheid & Trots, dit ook komend jaar voort te zetten.

Schoon en verzorgd lichaam en verzorgde kleding

Het is een vanzelfsprekendheid dat het bieden van persoonlijke verzorging van lichaam en kleding naar eigen wens van bewoner, in overleg met verwanten, een belangrijk onderdeel is van de zorg die Dagelijks Leven aan haar bewoners geeft. Wensen en voorkeuren worden reeds geïnventariseerd tijdens het intakegesprek, maar kunnen gaandeweg het zorgproces natuurlijk worden bijgesteld. De specifieke afspraken zijn opgenomen in het zorgplan, welke periodiek opnieuw wordt besproken met bewoner en verwanten. In de dagelijkse praktijk kan de bewoner er echter altijd voor kiezen om van deze afspraken af te wijken. Hier komt de eigen regie en autonomie van de bewoner weer naar voren. Komend jaar willen we een pilot opstarten met intelligent incontinentiemateriaal om het continetiedrag in kaart te brengen, waardoor het toiletmoment of verschoning persoonsgericht kan worden ingepland.

Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Dagelijks Leven vindt het in het kader van de kwaliteit van leven van haar bewoners belangrijk dat verwanten de ruimte ervaren om in de zorg te participeren en te ondersteunen en dat er vrijwilligers beschikbaar zijn ter bevordering van een zinvolle daginvulling. De locatie is het huis van de bewoner. Verwanten moeten zich vrij en welkom voelen om altijd te kunnen komen, zoals ze dat voorheen ook gewend waren. Verwanten kunnen de extra ondersteuning (blijven) bieden die ze willen bieden, zonder verplichtend karakter. In principe zijn de medewerkers er te gast. Periodiek worden er verwantenavonden georganiseerd en locatiemanagers sturen nieuwsbrieven rond onder verwanten om ze, naast de persoonlijke gesprekken, te informeren over het reilen en zeilen van de locatie en organisatie.

Vrijwilligers zijn een zeer welkome aanvulling op het team. Ze voegen iets toe. Ze kijken naar de persoon zelf, zonder de belemmering van de 'professionele blik' die medewerkers nou eenmaal hebben. Door de inzet van vrijwilligers kunnen bewoners onderdeel blijven uitmaken van de samenleving. Vrijwilligers nemen ze mee op pad en ondersteunen bij uitjes in de wijk. Bewoners krijgen daardoor ook de 'roddels' van de wijk mee, wat bijdraagt aan het gevoel van 'erbij horen' en daarmee de eigenwaarde van de bewoner blijft stimuleren. Voor vrijwilligers is er een trainingsaanbod ontwikkeld, waarin de visie en ontwikkelingen binnen Dagelijks Leven, kennis van onze doelgroep, bejegening en de rol van naasten centraal staan. Bijkomend voordeel is dat door de scholing ook het aantal geregistreerde vrijwilligers is toegenomen, zodat we hier meer inzicht op hebben. Ook op de geactualiseerde website is een apart aandachtsveld voor vrijwilligerswerk toegevoegd. Het stimuleren van verwantenparticipatie en de inzet van vrijwilligers blijft ook komend jaar een belangrijk speerpunt.

Wooncomfort

De locaties van Dagelijks Leven hebben een grote tuin, zijn gelegen in het hart van de wijk en maken onderdeel uit van de samenleving. We staan voor gastvrijheid, gezelligheid en échte aandacht. Alle locaties hebben twee gemeenschappelijke huiskamers, met een grote tafel die uitnodigt om gezamenlijk de maaltijd te nuttigen, een kop koffie te drinken, de krant te lezen en gezelschapsspelletjes te doen. Er is een grote keuken waar dagelijks vers wordt gekookt, onder leiding van een kok, met ondersteuning van bewoners die hiervoor actief, maar vrijblijvend, worden uitgenodigd. Het menu wordt samengesteld op basis van de voorkeuren en de feedback van bewoners. De studio's worden door de bewoners zelf ingericht met hun eigen spullen, waardoor een vertrouwde sfeer en herkenbaarheid ontstaat. Naar aanleiding van hoge temperaturen op de locaties tijdens de zomer van 2018, zijn er in 2019 extra screens aangebracht, airco's geplaatst en worden aanvullende koelmogelijkheden (zoals via warmtepompen) onderzocht. Voor nieuwe locaties is het bouwplan aangepast. Alle locaties hebben een grote tuin die uitnodigt om te wandelen, te ontspannen en te tuinieren. Sommige locaties hebben ook dieren die verzorgd worden door bewoners in samenwerking met verwanten en vrijwilligers.

Voor komend jaar willen we het kwaliteitsbudget inzetten om belevenistuinten aan te leggen, gericht op het prikkelen en stimuleren van de zintuigen, op de locaties waar dit nog niet is gerealiseerd. Verder blijft een schone woonomgeving een aandachtspunt, de ervaren hygiëne kan nog verder verbeterd worden. Tevens staan er ook voor 2020 nieuwe locaties op de planning. Betere en snellere conversie naar realisatie blijft daarin een speerpunt.

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
2.1	Groei locaties	Strategische doelstelling	Toename aantal locaties	Eind 2020 is het aantal locaties toegenomen van 44 naar 60	Betere en snellere conversie naar realisatie	Directie	Q1 - Q4
2.2	Verwanten-participatie	Kwaliteitskader	Bevorderen betrokkenheid verwanten.	1. Verwanten ervaren de ruimte om in de zorg en ondersteuning te participeren 2. Beleid rondom verwantenparticipatie is schriftelijk vastgelegd 3. 75% van de verwanten is minimaal bij 2 verwantenavonden aanwezig geweest 4. Linking pin principe (verbinding met centrale Verwantenraad) is op elke locatie geborgd 5. Score CTO 2020 op informatie en communicatie (vraag 8 t/m 12) betreft minimaal 80% positief	1. Training en coaching van medewerkers (zie 1.1) 2. Actualiseren en borgen van het beleid Verwantenparticipatie i.s.m. verwantenraad. 3. Structureel organiseren van verwantenavonden op locatieniveau 4. Iedere locatie heeft minimaal 1 verwant die als linking pin fungeert naar de Verwantenraad	Beleid & kwaliteit Locatiemanager Locatiemanager i.s.m. Verwantenraad	Q1 - Q4
2.3	Vrijwilligers	Kwaliteitskader	Bevorderen kwaliteit van leven bewoners. Iedere locatie heeft minimaal 8 vrijwilligers aan zich verbonden	Bevorderen inzet vrijwilligers t.b.v. zinnvolle tijdsbesteding bewoners	1. Bespreken vrijwilligersbeleid in teamoverleg 2. Werven van vrijwilligers 3. Actief inzetten en behouden van vrijwilligers d.m.v. waarderen, informeren, faciliteren en afstemmen (conform vrijwilligersbeleid).	Locatiemanager	Q1 - Q4
2.4	Activiteiten-aanbod	Kwaliteitskader	Bevorderen van (dagelijkse) zinnvolle tijdsbesteding.	1. Bewoners kunnen dagelijks deelnemen aan verschillende activiteiten in individueel of groepsverband 2. Score CTO 2020 op activiteiten en dagbesteding (vraag 23, 25 en 26) betreft minimaal 80% positief	1. De activiteitenbegeleider inventariseert en evalueert periodiek de persoonlijke wensen en voorkeuren van bewoners t.a.v. zinnvolle dagbesteding. 2. De activiteitenbegeleider zorgt dat er dagelijks een gedifferentieerd activiteiten aanbod is (groepsgewijs en individueel) 3. Het team wordt door de activiteitenbegeleider meegenomen om dagelijkse dingen als activiteit te zien en bewoners daarin te stimuleren en activeren	Locatiemanager	Q1 - Q4
2.5	Hartenwens	Kwaliteitskader	Bevorderen van zinnvolle tijdsbesteding	Voor 2 bewoners is een hartenwens vervuld.	Er wordt halfjaarlijks één hartenwens van een bewoner uitgevoerd	Locatiemanager	Q1 - Q4
2.6	Zinnvolle dagbesteding	Kwaliteitskader CTO	Bevorderen van zinnvolle tijdsbesteding	Er zijn extra middelen aangeschaft danwel uitjes georganiseerd ter bevordering van zinnvolle dagbesteding	1. Opstellen locatiegebonden plan van aanpak rondom zinnvolle dagbesteding 2. Uitvoering geven aan het goedgekeurde plan van aanpak. Terugkoppeling resultaat aan directie en verwanten.	Locatiemanager	2019 - 2020
2.7	Belevenistuin	CTO	Een op een natuurlijke wijze stimuleren van de zintuigen Creëren van een aangename buitenruimte	Locaties beschikken over een belevenistuin (gericht op prikkelen en stimuleren van de zintuigen)	1. Opstellen locatiegebonden plan van aanpak inzake inrichting belevenistuin 2. Na goedkeuring directie wordt de belevenistuin conform plan aangelegd.	Locatiemanager i.s.m. Beheer & onderhoud	Q1 - Q4

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
2.8	Schoon en verzorgd lichaam	Kwaliteitskader	Het verbeteren van persoonsgerichte continenzorg	Continentiegedrag is in kaart gebracht, waardoor toiletmoment of verschoning persoonsgerichter kan worden ingepland	1. Uitvoeren pilot "intelligent incontinentiemateriaal" op 5 locaties 2. Via pilot het continetiegedrag in kaart brengen, waardoor toiletmoment of verschoning persoonsgerichter kan worden ingepland 3. Analyse van de uitkomsten van de pilot ten behoeve van besluitvorming rondom verdere uitrol binnen de organisatie.	Directie	Q2 - Q4
2.9	Wooncomfort	Kwaliteitskader CTO	Bewoners en verwanten ervaren de locatie als schoon.	De verbeterscore van CTO op de vraag "wordt woonruimte goed schoongehouden" is gehalveerd van 0,40 (CTO 2018) naar 0,20 (CTO 2020).	1. Huishoudelijk medewerkers ontvangen scholing m.b.t. schoonmaakmaterialen. Deze scholing wordt regelmatig georganiseerd door beheer. 2. Hygiëne op locaties wordt toegevoegd aan de interne audit.	Beheer & onderhoud i.s.m. Academy Interne auditoren	Q1 - Q4
2.10	Poort	Toetsingskader IGJ	Vrijheid en veiligheid van de bewoners is op maat georganiseerd	1. De poort van alle locaties is open 2. Inzet domotica is persoonsgericht (maatwerk) en onderdeel van het zorgplan	1. Open poort technologie voor alle bestaande en nieuwe locaties 2. Inzet GPS en Tag - maatwerk	Beheer & onderhoud Directie	Q1 - Q4

4.3. Veiligheid

Medicatieveiligheid

Dagelijks Leven werkt met het medicatieveiligheidssysteem NCare. Daarmee is er een directe koppeling met de apotheek, hebben we altijd inzage in het actuele medicatieoverzicht, wordt er digitaal (op naam) afgetekend, is er een bewaking op vergeten toedieningen, kan er – ook op afstand – een dubbele controle worden uitgevoerd en kan er makkelijk managementinformatie ter sturing, lering en verbetering worden gegenereerd. In de praktijk zijn er knelpunten rondom de medicatiekar en in het proces met de apotheek tijdens de ANW-uren. Komend jaar staat dit op de agenda ter verbetering.

Vrijheid en veiligheid

Een ander thema binnen de organisatie is vrijheid en veiligheid. In 2018 is er een oplossing gevonden voor de poort, waarbij de poort in principe ontgrendeld is voor bewoners. Alleen voor die bewoners, waarbij sprake is van een hoog risico op gevaar als zij zich buiten de poort bevinden, kan een tag ingezet worden waarmee de poort automatisch wordt vergrendeld. Daarnaast zijn er bewoners waarbij een GPS-tracker is ingezet, zodat zij zich wel buiten de poort kunnen begeven, maar vanuit individuele risico's en veiligheidsoverwegingen te traceren zijn. Belangrijk te vermelden is dat alle inzet van maatregelen alleen met toestemming van bewoner/ vertegenwoordiger plaatsvindt. Dagelijks Leven registreert alle maatregelen om dit goed in beeld te hebben en te kunnen sturen op afbouw (ook al is er sprake van vrijwillige inzet). We hebben met één locatie deelgenomen aan de pilot van VWS inzake de nieuwe wet zorg en dwang, die per 1-1-2020 in werking treedt.

Voor het komende jaar staat de implementatie van deze wet hoog op de agenda. Vanuit de projectgroep worden de voorbereidingen getroffen om in 2020 te werken conform deze nieuwe wet. Er is vanuit VWS aangegeven dat 2020 een overgangsjaar is. Dit biedt enige ruimte om de systemen goed in te kunnen richten en de medewerkers op te leiden om te kunnen werken conform de kaders van de Wzd.

Arbo en veiligheid

Ten aanzien van de veiligheid van medewerkers is de procedure meldingen incidenten medewerkers (MIM) herzien. Knelpunt is nu nog het systeem, dat is momenteel onvoldoende ondersteunend aan het MIM proces. Dit wordt komend jaar opgepakt. Tevens wordt het arbobeleid en de daaraan gerelateerde procedures geactualiseerd en geborgd binnen de organisatie.

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
3.1	Medicatie-veiligheid	Kwaliteitskader	Verhogen van de medicatieveiligheid.	Medewerkers zijn op de hoogte van het medicatiebeleid en zorgen dat bewoners het juiste medicijn, op de juiste tijd, in de juiste hoeveelheid en dosering en op de juiste wijze toegediend krijgen.	1. Analyse huidige knelpunten m.b.t. medicatiekar en advisering rondom alternatieven 2. Analyse huidige knelpunten in medicatieproces met apothek tijdens ANW en opstellen en uitvoeren plan van aanpak ter verbetering 3. De procedure medicatie wordt halfjaarlijks en bij wijzigingen besproken in het overleg met de VIG'ers en vpk.	Kwaliteitscommissie i.s.m. Beheer Kwaliteitscommissie Locatiemanager	Q1 Q1 - Q4
3.2	Vrijheid en veiligheid	Wet zorg en dwang	Het realiseren van de benodigde wijzigingen voortvloeiend uit de Wet zorg en dwang binnen de organisatie	1. Eind Q1 zijn alle relevante stakeholders geïnformeerd over de impact en de visie van Dagelijks Leven t.a.v. de Wzd. 2. Eind Q2 zijn de huidige VBM's (2019) van alle bewoners omgezet naar de 9 categorieën van de Wzd - inclusief typering vrijwillig of onvrijwillig. 3. Er is sprake van continue sturing op afbouw van onvrijwillige zorg	Uitvoeren van projectplan, o.a.: 1. Het vertalen van de visie en het beleid naar praktische procedures en instructiemateriaal voor medewerkers. 2. Het registreren van de locaties als aanbieders van onvrijwillige zorg (art 20 Wzd). 3. Communiceren van wijzigingen en impact Wzd naar alle relevante stakeholders (zowel intern als extern). 4. Ontwikkelen en uitvoeren van scholingen aan betrokken medewerkers. 5. Het inbedden van de voorwaarden om te kunnen voldoen aan de vereiste aanlevering van gegevens aan IGJ. 6. Wzd-functionaris is verantwoordelijk voor sturen op afbouw van inzet onvrijwillige zorg	Projectgroep implementatie Wzd (Beleid en Kwaliteit)	Q1 - Q4
3.3	Arbo & RI&E	Arbowet Uitkomsten MTO	Bevorderen van een veilige werkomgeving, reduceren van fysieke belasting en voorkomen van risico's.	1. Er is sprake van een veilige werkomgeving conform arbowet- en regelgeving 2. Er is sprake van zo min mogelijk fysieke belasting 3. Planmatige aanpak rondom RI&E 4. Incidenten medewerkers worden gemeld en adequaat opgevolgd/ afgehandeld 5. Tevredenheidsscore op MTO 2020 inzake arbo (vraag 53) betreft minimaal een 7,5	1. Actualisatie en borging van het arbobeleid en gerelateerde procedures 2. Actualisatie en borging van beleid rondom fysieke belasting en gerelateerde procedures 3. Actualiseren en borgen van RI&E plan 4. Implementeren en borgen van MIM-procedure (met ondersteuning van inrichting in Afas)	Preventie-medewerker	Q2 - Q3 Q1 - Q2 Q2 - Q3

4.4. Leren en werken aan kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

Vanuit verschillende bronnen en analyses (o.a. audits, MIC meldingen, calamiteitenonderzoek) komen verbeterpunten naar voren ten aanzien van de kwaliteit van de bewonersdossiers. Zowel op inhoudelijk vlak (zie thema's persoonsgerichte zorg en welzijn) als op ondersteunend vlak. In 2020 wordt hier wederom op ingestoken. Enerzijds door de inrichting van het bewonersdossier (Ons Dossier van Nedap) verder te optimaliseren, anderzijds door medewerkers frequent te ondersteunen in het proces middels training (e-learning, gebruikersfilmpjes), communicatie (themaposter, input voor teamoverleg), actualisatie van de procedures (o.a. zorgplanbespreking en MDO) en sturing via de zorgmonitor. Vorig jaar is de hygiëne en infectiepreventiecommissie van start gegaan. Er is een basis gelegd aan de hand van de landelijke richtlijnen, maar voor 2020 staat de verdere borging en met name de praktische ondersteuning van de locaties en de medewerkers op de agenda. Rondom valpreventie is er een procedure ontwikkeld om vallen te voorkomen en de kans op een valincident en/of val gerelateerd letsel bij de bewoner te verminderen.

Lerend netwerk

Afgelopen jaar hebben we deelgenomen aan het lerend netwerk Vrijheid en veiligheid, waar de invoering van de Wet zorg en dwang het belangrijkste onderwerp van gesprek vormt. Daarnaast zijn er regelmatig gesprekken met bestuurders van collega aanbieders en landelijke organisaties zoals ActiZ om kennis en ervaringen uit te wisselen. Ook komend jaar wordt dit voortgezet.

Samenwerking huisartsen

De samenwerking met de huisartsen blijft, net als vorig jaar, een knelpunt. In de praktijk lopen we ertegenaan dat huisartsen niet altijd openstaan voor het concept van Dagelijks Leven, waarbij ze aangeven de huisartsenzorg niet willen of kunnen bieden aan de bewoners van Dagelijks Leven. In overleg met het zorgkantoor heeft Dagelijks Leven voor enkele locaties een overeenkomst gesloten voor het leveren van huisartsenzorg. Deze zorg wordt nu geleverd door een specialist ouderengeneeskunde. Dit is echter geen gewenste situatie. Ook komend jaar blijven we in gesprek met landelijke partijen, zoals LHV, Verenso, VWS, NZa, zorgkantoren en zorgverzekeraars om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Ten behoeve van de samenwerking met huisartsen, blijven we ook intern kijken naar mogelijkheden, zoals het continueren van de samenwerking met NAAST, Novicare, MedTzorg en individuele zorgaanbieders en het inrichten van een bereikbare dienst vanuit de specialisten ouderengeneeskunde tijdens de ANW.

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
4.1	Bewoners-dossier (Nedap Ons Dossier)	Interne audits Calamiteiten-onderzoek Analyse MIC Commissie	Het verbeteren van de inrichting van het dossier zodat het systeem 'Ons Dossier' het primair proces meer ondersteunt.	De inrichting van het dossier is ondersteunend aan het primair proces. Er staan geen onnodige meldingen open in Zorgmonitor (m.b.t. openstaande formulieren of acties)	1. Bepalen welke ontwikkelingen/modules in Ons Dossier ondersteunend zijn aan het primair proces. 2. Implementeren nieuwe ontwikkelingen/modules Ons Dossier. 3. Het implementatieproces verbeteren door: Nedap filmpjes te ontwikkelen bij wijzigingen, testgroep van gebruikers (VIG/VPK) in te stellen, het implementatiemoment in te plannen en communicatie hierover af te stemmen. 4. Sturen op juiste en tijdige afronding van acties en archivering van afgehandelde vragenlijsten	Werkgroep Ons Dossier Werkgroep Ons Dossier DL Academy Locatiemanager/ coach	Q1 - Q4
			Het zorgplan is een leidraad voor het handelen en de verantwoording daarover van de medewerkers	Actuele en persoonsgerichte doelen en acties Rapportage op doelen Zichtbare opvolging op rapportages	1. Bepalen en vastleggen van de randvoorwaarden van een duidelijk en persoonsgericht zorgplan. 2. Ontwikkelen van praktische handvatten/ voorbeelden/ trainingsmateriaal.	Kwaliteitscommissie i.s.m. locaties	Q2 - Q3
			Wensen en afspraken met bewoner worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig bijgesteld	1. Procedure MDO is geactualiseerd 2. Procedure zorgplanbespreking is ontwikkeld en geïmplementeerd	1. Evalueren en actualiseren van procedure MDO, inclusief bijbehorende checklist en profielvragenlijst. 2. Ontwikkelen en implementeren van een procedure rondom zorgplanbespreking, inclusief elearning.	Kwaliteitscommissie	Q1 - Q2
4.2	Hygiëne en infectie-preventie	Richtlijn hygiëne en infectie-preventie Toetsingskader IGJ	Het verbeteren van het werken volgens de Hygiëne en infectiepreventierichtlijn om verspreiding van micro-organismen en virussen bij bewoners en medewerkers te voorkomen.	Er is een actueel beleid hygiëne en infectiepreventie met onderliggende procedures. Medewerkers hebben kennis over hygiëne en infectiepreventie d.m.v. e-learning. Er is een aandachtsvelder hygiëne en infectiepreventie per locatie.	1. Realisatie faciliteiten voor handhygiëne op alle locaties. 2. Evalueren en verbeteren van het beleid Hygiëne en infectiepreventie a.d.h.v. WIP richtlijn en Toetsingskader IGJ. 3. Ontwikkelen en implementeren van een nieuwe Dagelijks Leven e-learning hygiënisch werken. 4. Organiseren van en opleiden van aandachtsvelders Hygiëne en infectiepreventie. 5. Opstellen/ bijhouden van verschillende procedures (doorlopend).	Beheer Hygiëne en infectiepreventie-commissie	Q1 Q1 - Q2 Q2 Q3 Q1 - Q4
4.3	Huisartsen	Strategische doelstelling	Verbeteren van de samenwerking met huisartsen	De huisartsen worden ontlast door ondersteuning van de medewerkers, ook tijdens de ANW	1. Beleid opstellen t.a.v. digitaliseren van communicatie met huisartsen 2. Inrichten van een bereikbare dienst SO ter ondersteuning tijdens ANW voor de locaties.	Directie Beleid & kwaliteit i.s.m. procesmanager	Q2
4.4	Samenwerking NAAST en Novicare	Kwaliteitsverbetering	Verbeteren van de samenwerking met huisartsen	Medewerkers hebben - ook tijdens ANW - voldoende mogelijkheden om advies van een verpleegkundige dan wel een arts in te schakelen, zonder direct de huisarts te hoeven benaderen.	1. Continueren van de samenwerking met NAAST: 24-uurs bereikbaarheid niveau 5 verpleegkundige en triage 2. Continueren van de samenwerking met Novicare: bereikbaarheidsdienst SO gedurende ANW	Directie	Q2
4.5	Beschikbaarheid basiszorg	Actualiteit	Borging beschikbaarheid van basiszorg tijdens de ANW en voor spoed	Contract en werkafspraken met MedTzorg Geïmplementeerde werkprocessen en -afspraken	1. Opstarten van de samenwerking met MedTzorg voor verschillende locaties: beschikbaarheid huisartsenzorg tijdens de ANW en in geval van spoed	Directie Beleid & kwaliteit i.s.m. procesmanager	Q2

4.5. Leiderschap, governance en management

Visie op zorg en sturen op kernwaarden

De visie van Dagelijks Leven, zoals te vinden in de profielschets (hoofdstuk 1) is sinds de start van de organisatie van toepassing. Nu, vijf jaar later, is het tijd voor een evaluatie. De huidige visie wordt onder de loep gelegd en in samenspraak met belanghebbenden waar nodig opnieuw gedefinieerd. De focus blijft uiteraard liggen op de meerwaarde die Dagelijks Leven biedt aan haar bewoners vanuit de focus kwaliteit van leven. Dit geldt tevens voor de onderliggende kernwaarden.

Leiderschap, goed bestuur en toezicht

Dagelijks Leven heeft in het kader van toezicht en advisering een raad van commissarissen, een verwantenraad en een ondernemingsraad en voldoet aan de wettelijke kaders die daarmee samenhangen. Directie stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op. Korte lijnen zijn kenmerkend voor Dagelijks Leven. Directie neemt haar verantwoordelijkheid ten aanzien van kwaliteit en is dan ook vertegenwoordigd in de kwaliteitscommissie. Directie komt frequent langs op locatie om knelpunten te inventariseren en tijdig in te kunnen grijpen als dat voor de borging van veiligheid en kwaliteit van zorg nodig is. Tevens participeert directie in het lerend netwerk 'Vrijheid en veiligheid' en zijn er regelmatig gesprekken met collega zorgaanbieders.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

De medische, verpleegkundige en psychosociale expertise wordt op verschillende wijzen verankerd binnen de organisatie. Dagelijks Leven heeft zelf specialisten ouderengeneeskunde in dienst en er wordt samengewerkt met externe partners zoals NAAST, Novicare en MedTzorg. Inhoudelijke input op het beleid wordt gestimuleerd vanuit verschillende commissies, waaronder de MIC commissie, de hygiëne- en infectiepreventie commissie en de calamiteitencommissie. Besluitvorming n.a.v. adviezen uit deze commissies en over o.a. het verpleegkundige en medische beleid vindt plaats in de kwaliteitscommissie. Directie is ook vertegenwoordigd in de kwaliteitscommissie. Om de medische en verpleegkundige expertise te verankeren in de aansturing van de organisatie is er in 2019 een specialist ouderengeneeskunde toegevoegd aan de kwaliteitscommissie. Ter ondersteuning aan directie en aan locatiemanagers zijn er locatiecoaches in dienst. Dit aantal wordt conform formatieplan op orde gehouden. Onderliggend doel van deze coaches is het ondersteunen van de locatiemanagers en de teams op locatieniveau en het (stimuleren van) uitwisseling van kennis en ervaring tussen de locaties.

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
5.1	Visie en kernwaarden	Strategische doelstelling Kwaliteitskader	Inbedden en borgen van de visie en kernwaarden van DL in het gedrag van medewerkers	Alle medewerkers zijn bekend met en gedragen zich conform de visie en kernwaarden van DL	1. Helder definiëren van de visie van DL (waar gaat en staat de organisatie voor) 2. Consequent uitdragen van de visie vanuit "why - how - what" en kernwaarden	Directie	Q1
5.2	Management letter	Management letter	Bedrijfsvoering en AO/IC is op orde	Alle aanbevelingen uit de management letter zijn geïmplementeerd	1. Issues m.b.t. inkoopproces en functiescheiding worden opgepakt en geëlimineerd voor controle over 2019 2. Nieuwe aanbevelingen vanuit controle 2019 worden opgepakt en geëlimineerd voor controle over 2020	Control	Q1 - Q4
5.3	Formatie DL	Kwaliteitskader	Er is sprake van een balans in aard en omvang van personeel versus de benodigde inzet voor het leveren van verantwoorde zorg	Formatie volgens standaardrooster	1. Sturen op samenstelling formaties op locaties conform basisrooster 2. Bespreken knelpunten en bijsturen waar nodig	Directie	Q1 - Q4
5.4	Formatie ELSSC	Strategische doelstelling	Groei locaties met bestaande capaciteit backoffice ELSSC opvangen	Uitbreiding capaciteit i.r.t. groei	1. Werving projectmanager 2. Werving operationeel manager	Directie	Q1 - Q4
5.5	Locatiecoach	Kwaliteitsverbetering	Ondersteuning locaties	Er zijn voldoende locatiecoaches met de juiste kennis en kunde om de locaties vanuit de visie van Dagelijks Leven te ondersteunen	1. Werven extra locatiecoaches in lijn met de groei van de organisatie cq formatieplan	Directie	Q1 - Q4

4.6. Personeelssamenstelling

Aandacht, aanwezigheid, toezicht

Om veilige, verantwoorde en persoonsgerichte zorg te kunnen verlenen, is een goede bezetting de basis. De uitkomsten van het CTO 2018 (en 2019) geven verbeterpunten aan op het gebied van bezetting. Op de vragen "Is er genoeg personeel in huis" en "Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner" is er ruimte voor verbetering. Vanuit VWS zijn er extra middelen beschikbaar gesteld ten behoeve van de implementatie van het Kwaliteitskader, o.a. bestemd voor de inzet van extra zorgpersoneel. Dagelijks Leven wil deze gelden, bovenop de capaciteitsverhoging in 2019, wederom inzetten om de bezetting op de locaties te verhogen en daarmee te voldoen aan de normen uit het Kwaliteitskader. Door het inzetten van extra gastvrouwen en/of helpenden op de huiskamers kan er meer begeleiding worden geboden bij de activiteiten, is er meer toezicht en wordt de werkdruk voor de bestaande bezetting verlaagd. Hiermee hoopt Dagelijks Leven zowel de tevredenheid van de medewerkers als de tevredenheid en kwaliteit van leven van de bewoners te verhogen. Ook dit draagt bij aan het verlagen van het verzuim.

Specifieke kennis en vaardigheden

Naast de basisbezetting, dient er in geval van ongeplande zorg of toenemende complexiteit specifieke kennis en vaardigheden voorhanden te zijn. In de basis is er altijd (24/7) een verantwoordelijke dienst aanwezig. Dat wil zeggen een verzorgende IG of verpleegkundige. De huisarts is hoofdbehandelaar en is indien nodig binnen 30 minuten ter plaatse (eventueel via de HAP). Aan elke locatie is een specialist ouderengeneeskunde verbonden en kan indien nodig een gedragspsycholoog worden ingeschakeld. Ook heeft elke locatie samenwerkingsafspraken met een collega aanbieder om een zorgverlener in te zetten ten behoeve van het uitvoeren van verpleegtechnische handelingen. Daarnaast zijn er verschillende aanvullende voorzieningen beschikbaar, zoals het inschakelen van Novicare of advisering bij triage tijdens ANW vanuit NAAST. Komend jaar willen we een interne bereikbaarheidsdienst vanuit de eigen SO's inrichten, verpleegkundig specialisten werven en een GZ-psycholoog in dienst nemen.

Gezien de kleinschaligheid van de locaties heeft onverwachte uitval van medewerkers grote impact op de bezetting. In 2019 is er een interne flexpool ingericht en van start gegaan. Komend jaar willen we de flexpool verder vormgeven en borgen binnen de organisatie.

Reflectie, leren en ontwikkelen

De afgelopen jaren heeft de HR-afdeling een grote professionaliseringsslag gemaakt. Ook in 2020 wordt deze lijn doorgezet. Hoofddoel is een aantrekkelijke werkgever te zijn en te blijven voor onze medewerkers. Om dit te bereiken c.q. te behouden blijven we inzetten op passende secundaire arbeidsvoorwaarden en een goede opleidingsomgeving voor onze medewerkers. Dit doen wij door de DL Academy verder in te richten en te zorgen voor functiegerichte informatie.

De DL Academy moet het opleidingscentrum voor Dagelijks Leven worden, met een state-of-the-art opleidingsprogramma, goede interne en externe docenten en een online en offline cursus- en opleidingspakket voor alle medewerkers. De DL Academy moet invulling gaan geven aan de behoefte aan mogelijkheden tot verdere persoonlijke en professionele ontwikkeling van onze medewerkers en tevens het imago van Dagelijks Leven op de arbeidsmarkt gaan versterken. De activiteiten die Dagelijks Leven heeft ontwikkeld met Fontys (waaronder het SIC in Oisterwijk) gaan onderdeel uitmaken van de DL Academy en worden verder uitgebreid. Denk aan scholingen op het gebied van grenzen stellen, positieve zelfsprak, energiebalans, vitaliteit, gerontologie, activiteitenbegeleiding en diverse managementmodules. Tevens wordt er een intern opleidingsprogramma in gang gezet om verzorgenden IG op te leiden tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP). Hiermee wordt o.a. een bijdrage geleverd aan deskundigheidsbevordering op het gebied van dementie en onbegrepen gedrag. Tot slot gaan we een 2e SIC/ opleidingscentrum realiseren in Venlo.

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
6.1	DL Academy	Uitkomsten MTO Uitkomsten interne audits Strategische doelstellingen	Deskundigheidsbevordering/ opzetten DL Academy	Businessplan gereed Capaciteit en formatie conform planning aan boord Nieuwe e-learningomgeving is operationeel	1. Werven interne trainers + centrale praktijkbegeleider 2. Optimaliseren en uitbreiden scholingsprogramma 3. Optimaliseren a New Spring (leerplatform)	Opleidingen	Q1 - Q4
6.2	GVP	Strategische doelstelling	Doorontwikkelen van de teamsamenstelling ter bevordering van kennis en kunde op de locatie	Elke locatie heeft minimaal 2 GVP'ers in het team	1. Ontwikkelen interne opleiding voor gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) 2. Werven van 2 verzorgenden IG per locatie voor opleiding tot GVP 3. Opleiden van 2 verzorgenden IG per locatie tot GVP	Opleidingen Locatiemanager Opleidingen	Q1 Q1 Q2 - Q4
6.3	Team-samenstelling	Strategische doelstelling	Doorontwikkelen van de teamsamenstelling ter bevordering van kennis en kunde op de locatie	1. Aandachtvelders ontvangen een gerichte training op hun aandachtsgebied 2. Goed leerklimaat voor leerlingen	1. Ontwikkelen training aandachtvelders en trainen interne trainers 2. Werven van leerlingen 3. Ontwikkelen programma ter begeleiding van de leerlingen	Opleidingen Recruitment Opleidingen	Q1 - Q4
6.4	Medewerker tevredenheid / uitstroom	MTO	Medewerkers voelen zich gehoord, gewaardeerd en verbonden met DL	1. Er is een gericht inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers 2. Er is sprake van goede secundaire arbeidsvoorwaarden 3. Er is specifiek aanbod voor persoonlijke ontwikkeling 4. Belonen inzet en motiveren medewerkers 5. Uitmoot is beperkt tot <20%	1. Ontwikkelen onboarding programma 2. Onderzoeken uitbreiding FiscFree 3. Selecteren en implementeren van gericht scholingsaanbod rondom persoonlijke ontwikkeling 4. Bepalen maandelijkse doelstelling locaties en awards uitreiken 5. Uitvoeren MTO	Recruitment HR Opleidingen HR advies HR	Q1 - Q2 Q3 - Q4
6.5	Verzuim	Strategische doelstelling	Vitale medewerkers	Het verzuim is verminderd naar <4%	1. In kaart brengen behoefte medewerkers op gebied vitaliteit 2. Inrichten zorgmonitor frequent verzuim 3. Optimalisatie frequent verzuim in Afas 4. Inrichten providerboog 5. Implementatie vaccinatieprotocol 6. Evalueren inzet bedrijfsartsen	HR	Q1 - Q4
6.6	Behandelteam	Kwaliteitskader	Ondersteuning locaties	1. Ondersteuning locaties en huisartsen middels uitbreiding bestaande capaciteit 2. Opvang waar huisartsen zich niet bekwaam voelen om als hoofdbehandelaar op te treden 3. Voldoen aan de leidraad LHV	1. Werven SO (1fte) 2. Werven GZ-psycholoog (1fte) 3. Werven verpleegkundig specialisten (6fte)	Recruitment	Q1 - Q4
6.7	Bezetting	Kwaliteitskader	Extra toezicht in huiskamers, extra tijd voor individuele bewoners	Verhoging klanttevredenheid Verhoging kwaliteit van leven van bewoners	1. Inzetten 25 extra uren per week/ werven gastvrouw/ HV	Recruitment	Q1 - Q4
6.8	Functionerings-cyclus	Externe audit	Medewerkers voelen zich gehoord, gewaardeerd en verbonden met DL	Tijdige en juiste beoordeling medewerkers	1. Inrichten samenwerkingsgesprekken Afas 2. Uitvoeren van trend analyses op centraal niveau 3. Terugkoppelen verbeteracties n.a.v. trendanalyse	HR advies	Q1

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
6.9	Flexpool	Strategische doelstelling	Openstaande diensten worden ingevuld met interne medewerkers	Inzet uitzendkrachten is eind 2020 gehalveerd t.o.v. inzet eind 2019	1. Verder professionaliseren en uitbreiden van de flexpool 2. Werven van medewerkers die uitsluitend voor flexpool werken (dus niet gebonden aan een locatie)	Recruitment	Q1 - Q4
6.9	Opleidings-centrum	Strategische doelstelling	Ontwikkeling van sociale initiatieven/ uitdagende leeromgevingen	Er zijn landelijk drie opleidingscentra (waarvan 2 Sociale Innovatieve Centra (SIC)) ingericht	1. Realisatie van een derde SIC in Venlo	DL Academy	Q3

4.7. Gebruik van hulpbronnen

Dagelijks Leven maakt gebruik van verschillende hulpbronnen die dienend zijn aan het primair proces. Zoals eerder genoemd maken we qua elektronisch cliënten dossier (ECD) gebruik van Nedap. Binnen Nedap maken we gebruik van verschillende modules en mogelijkheden rondom het proces van de bewoner. Daarnaast is afgelopen jaar het programma Afas geïmplementeerd. Afas is een softwareprogramma ten behoeve van het automatiseren en optimaliseren van de administratieve processen. Er is gestart met het HR-proces en voor komend jaar staan er diverse processen op de planning. Procesoptimalisatie, standaardisatie en verdere automatisering zijn in 2020 dan ook belangrijke speerpunten. Ten aanzien van stuurinformatie worden koppelingen gemaakt met Zorgmonitor, zodat alle managementinformatie op een makkelijke en uniforme wijze inzichtelijk is, afhankelijk van functie en bevoegdheid. Ook wordt met behulp van a New Spring het komende jaar een leerplatform ingericht, waarbij we op maat e-learning modules gaan ontwikkelen. Daarnaast wordt ingezet op de optimalisatie van informatievoorziening. Denk aan het eenvoudig en gebruiksvriendelijk delen van informatie, zowel intern van en naar medewerkers als extern naar verwanten, ketenpartners en relevante stakeholders. Ten slotte wordt ingezet op de ontwikkeling van een nieuw, duurzaam, prefabriceerbaar, twee-laags gebouwconcept, waarin alle wensen van medewerkers en nieuwe inzichten m.b.t. aansluiting bij de behoeften van bewoners zijn meegenomen.

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
7.1	Informatie-voorziening intern	Strategische doelstelling	Optimalisatie van de interne informatievoorziening	1. Gebruiksvriendelijk kwaliteitshandboek 2. Aanwezigheid van instructievideo's 3. Learning journeys 4. Beschikbaarheid van een intranet 5. Aanwezigheid van een huisstijl 6. Periodieke nieuwsbrieven	1. Optimaliseren van het kwaliteitshandboek (conform PvE/ klantwaarden, o.a. verbeteren gebruiksvriendelijkheid en vindbaarheid van informatie) 2. Ontwikkelen van instructievideo's (naast huidige "papier" procedures) 3. Ontwikkelen van learning journeys (actief en gericht aanbieden van informatie) 4. Ontwikkelen/ inrichten van een intranet 5. Doorontwikkelen en bewaken huisstijl 6. Maandelijks nieuwsbrief voor alle medewerkers	Beleid & kwaliteit i.s.m. Procesmanager DL Academy Marketing & communicatie	Q1 - Q4

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
7.2	Informatie-voorziening extern	Strategische doelstelling	Optimalisatie van de externe informatievoorziening	1. DL is onder de aandacht/ bekend bij (potentiële) klanten en nieuwe medewerkers 2. Verhoogde vindbaarheid online 3. Beschikbaarheid van (centrale) input voor nieuwsbrief verwanten	1. Implementatie informatiemagazine voor (nieuwe) bewoners/verwanten 2. Monitoren bewoner-, sollicitant- en verwantenervaringen en bijhouden customer-journey 3. Zoekmachineoptimalisatie (SEO) website 4. Ontwikkelen social media strategie 5. Story-telling 6. Tweemaandelijks klaarzetten van content voor decentrale nieuwsbrief verwanten	Marketing & communicatie	Q1 Q1 - Q4
7.3	Proces-optimalisatie	Strategische doelstelling	Vereenvoudigen en verder professionaliseren van de backoffice processen	1. Meldingen bij applicatiebeheer worden in 95% van de meldingen in één keer opgelost. 2. Meldingen bij beheer en onderhoud worden in 95% van de meldingen binnen de vastgestelde termijn afgehandeld. 3. Elimineren dan wel centraal regelen van applicaties zonder geautomatiseerd gebruikersbeheer 4. Ondersteuning bij administratieve lasten van opstartende locaties	1. Stroomlijnen van proces van melden en afhandelen (applicatiebeheer) 2. Stroomlijnen van proces van melden, opvolgen en terugmelden van storings (beheer) 3. In kaart brengen van applicaties zonder geautomatiseerd gebruikersbeheer. Waar mogelijk elimineren, waar nodig centraal regelen. 4. Middels locatiebezoeken aan opstartende locaties de ervaren administratieve lasten in kaart brengen, ter verbetering van de ondersteuning	Applicatiebeheer Beheer & onderhoud Applicatiebeheer Client-administratie	Q2 Q2 - Q3
7.4	Automatisering	Strategische doelstelling	Standaardiseren en automatiseren van backoffice processen	1. Reductie gebruik Excel bestanden 2. Digitale workflow rondom bewonersovereenkomsten 3. Automatische ontsluiting financiële gegevens	1. Automatiseren van huidige Excel bestanden (o.a. t.b.v. salarisrun) 2. Automatiseren van de workflow inzake bewonersovereenkomsten (o.a. zorg en huurovereenkomst) 3. Implementatie Hyperion HFM (consolidatieprogramma Orpea)	Applicatiebeheer	Q1 - Q4
7.5	Afas	Strategische doelstelling	Procesoptimalisatie d.m.v. systeemondersteuning Afas	Borgen processen via inrichting in Afas	Inrichten, beheren en bewaken van processen via Afas, te weten: 1. Melding incident medewerker (MIM) 2. Samenwerkingsgesprekken 3. Contractbeheer en SLA's 4. Facturatie via procuratieschema 5. Huurfacturatie bewoners 6. Storingen, meldingen, verzoeken rondom facilitaire zaken 7. Materiaalbestellingen m.b.t. facilitaire zaken 8. Bekwaamheidspaspoort (gekoppeld aan a News Spring)	Applicatiebeheer i.s.m. afdelingen backoffice	Q1 - Q4
7.6	Nedap	Strategische doelstelling	Systeemoptimalisatie	Borgen nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden	1. Implementatie nieuwe modules/ mogelijkheden 2. Mogelijk overstap van NCare naar Nedap Ons Medicatie	Applicatiebeheer	Q1 - Q4
7.7	a New Spring (aNS)	Kwaliteitskader Strategische doelstelling	Stimuleren en aanzetten tot leren	Toegankelijk en gebruikersvriendelijk online leerplatform	1. Inrichten van aNS via het ontwikkelen van eigen elearning modules (toegesplitst op praktijk DL) 2. Onderhouden kennis op medewerkerniveau middels gebruik van memotrainer 3. Gebruik van notificaties bij afloop bekwaamheden op medewerkerniveau	DL Academy	Q1 - Q2

7.8	Zorgmonitor	Strategische doelstelling	Directe inzage in actuele en relevante managementinformatie vanuit diverse systemen	1. Bestaande dashboards bevatten geen onduidelijkheden meer. 2. Er is een autorisatiematrix van kracht voor de te genereren managementinformatie. 3. Medio 2020 is ook de informatie vanuit Afas en a New Spring (aNS) gekoppeld.	1. Koppelingen systemen aan zorgmonitor: a new spring + Afas 2. Optimaliseren huidige dashboards + aanpassing i.v.m. gewijzigde wet- en regelgeving	Applicatiebeheer	Q1 - Q2
7.9	Technische faciliteiten	Bouwbesluit NEN-normen	Reduceren van veiligheidsrisico's	1. Verschaffen van toegang en adequate opvang brandweer 2. Veilige vluchtroute 3. Aanwezigheid voldoende blusmiddelen 4. Garanderen veiligheid elektrische arbeidsmiddelen 5. Borgen van veiligheid van alle technische elementen op locaties	1. Servicemedewerkers meten jaarlijks alle technische elementen op locatie (inclusief apparaten op bewonersniveau) 2. Ontwikkelen en doorvoeren van systeem waarmee de brandweeringang automatisch kan worden ontsloten 3. Oplossing bedenken en uitvoeren voor het tegen elkaar indraaien van deur en traphek in noodtrappenhuis 4. Aanschaffen van voldoende blusmiddelen die toereikend en toegespitst zijn op voorkomende risico's 5. Keuren van de elektrische gereedschappen/ hulpmiddelen volgens NEN3140	Beheer & onderhoud	Q1 Q1 Q2 Q2 Q1 - Q2
7.10	Bouwconcept	Strategische doelstelling	Duurzaam, prefabriceerbaar bouwconcept	Bouwconcept voldoet, naast de wettelijke eisen, aan de wensen, eisen, behoeften en nieuwste inzichten van medewerkers en bewoners	1. In samenspraak met de architect wordt op basis van de laatste inzichten en opgedane ervaringen een nieuw duurzaam prefabriceerbaar bouwconcept opgesteld.	Directie	Q2

4.8. Gebruik van informatie

Naast het reguliere persoonlijke contact, voert Dagelijks Leven jaarlijks tevredenheidsonderzoeken uit, zowel onder medewerkers als onder verwanten. De resultaten van deze onderzoeken worden geanalyseerd en leiden tot acties ter lering en verbetering, zowel op locatie- als op organisatieniveau. Daarbij stimuleert Dagelijks Leven haar bewoners/ verwanten ook om ervaringen te delen. In 2019 is een flyer en een visitekaartje ontworpen om verwanten te stimuleren tot het plaatsen van een waardering op Zorgkaart Nederland, zodat dit bijdraagt aan keuze-informatie voor (potentiële) bewoners.

Nr.	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
8.1	CTO	Kwaliteitskader Strategische doelstelling	Bewoners en verwanten zijn tevreden over Dagelijks Leven en bevelen ons aan bij vrienden en familie	Gemiddelde rapportcijfer CTO is toegenomen van 8.24 (CTO 2018) naar >8.5 (CTO 2020)	1. Opstellen plan van aanpak n.a.v. CTO 2019 2. Implementatie verbeteracties n.a.v. CTO 2019	Directie	Q1 Q2 - Q4
8.2	MTO	MTO	Binden en boeien van medewerkers.	Gemiddeld rapportcijfer MTO is toegenomen van 7.57 (MTO 2018) naar > 7.7 (MTO 2020)	1. Opstellen plan van aanpak n.a.v. MTO 2019 2. Implementatie verbeteracties n.a.v. MTO 2019	HR i.s.m. OR	Q1 Q2 - Q4

5. SAMEN LEREN EN VERBETEREN

5.1. Verbeteringen per locatie

Dagelijks Leven heeft in november 2019 in totaal 41 locaties. Met de opening van nog één nieuwe locatie in december staat het totale aantal eind 2019 op 43 locaties. In 2020 komen daar naar planning 12 - 17 locaties bij.

Elke locatie stelt aanvullend op dit centrale jaarplan een locatie gebonden jaarplan op. De input voor het locatie gebonden jaarplan is – net zoals het centrale jaarplan – een samenkost van diverse metingen, uitkomsten en verbeterpunten, maar dan op locatieniveau. Denk hierbij aan de locatie gebonden resultaten van interne audits en dossiercontroles, uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken (MTO en CTO), incidentmeldingen, metingen via de DL-app, gesignaleerde knelpunten, etc. Ieder locatie gebonden jaarplan wordt voorgelegd aan directie ter goedkeuring en besproken met de locatiecoach, het team en met de verwanten.

5.2. Evaluatie en terugkoppeling

Er is frequent overleg met de medezeggenschapsraden, waarin ook het jaarplan aan de orde komt. Tevens wordt de voortgang van het centrale kwaliteitsjaarplan via de periodieke kwaliteitsrapportage bijgehouden. Indien nodig wordt er vanuit directie bijgestuurd. De voortgang van de verbeterpunten op locatieniveau wordt frequent besproken tijdens het periodiek overleg tussen directie en locatiemanager en tijdens het overleg tussen de locatiecoach met de locatiemanager. Uiteraard bespreekt de locatiemanager de voortgang ook tijdens het teamoverleg met de medewerkers en tijdens de verwantenavonden met de verwanten van bewoners.

Tevens komt de voortgang van de locatie gebonden jaarplannen frequent aan bod tijdens het regio-overleg. Dit overleg wordt georganiseerd door de locatiecoach. Tijdens dit overleg worden (regionale) knelpunten besproken, komt nieuw of geactualiseerd beleid, processen en procedures aan de orde en is er vooral ruimte voor het uitwisselen van kennis en ervaring met als doel te leren van elkaar. De locatiecoaches nemen de resultaten weer mee terug naar centraal niveau, o.a. via het overleg met directie en via de diverse werkgroepen en commissies waar zij deel aan nemen.

6. KWALITEITSBUDGET

6.1. Voortzetting doelstellingen vanuit 2019 t.b.v. kwaliteitsbudget in 2020

Dagelijks Leven wil onderstaande doelstellingen vanuit de categorie “15% overige investeringen” kwaliteitsbudget vanuit 2019 continueren in 2020:

Poort

Voor alle nieuwe locaties wordt in 2020 de ‘open’ poort technologie geïmplementeerd. Dit houdt in dat bewoners worden geclassificeerd in één van de zes vrijheidscategorieën die Dagelijks Leven hanteert. Afhankelijk van de voor de individuele bewoner geldende categorie zal – indien nodig – worden overgegaan tot de inzet van een GPS-tracker en/of een tag.

Samenwerking NAAST en Novicare

Inzet van deze externe partijen ter ondersteuning aan de medewerkers en ter ontlasting van de huisartsen. NAAST biedt een telefonische hulplijn die 24/7 bemand wordt door een niveau 5-verpleegkundige, met telefonische back-up van een SO. Medewerkers van Dagelijks Leven kunnen deze hulplijn bellen voor advies en assistentie bij triage bij incidenten voor de momenten dat er geen verpleegkundige aanwezig is (voornamelijk in de avonden en nachten). Tevens draagt de inzet van NAAST bij aan het ontlasten van de huisartsen/ huisartsenpost. Novicare biedt telefonische ondersteuning van SO's tijdens ANW.

Uitbreiding capaciteit locatiecoaches

Ter ondersteuning van de locatiemanagers en ter borging van kwaliteit en beleid wordt het aantal locatiecoaches uitgebreid in lijn met de ontwikkeling van het aantal nieuwe locaties. De locatiecoach ondersteunt de locatiemanager en helpt resultaatgericht de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van de primaire processen binnen Dagelijks Leven te verbeteren. De locatiecoach is verantwoordelijk voor de borging van de visie van Dagelijks Leven en voor het bewaken van uniformiteit van werken conform beleid en procedures van de organisatie.

Deskundigheidsbevordering vanuit DL Academy

Dagelijks Leven wil een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven voor huidige en toekomstige medewerkers. Zeker in de huidige arbeidsmarkt is het kunnen bieden van onderscheidende en professionele opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden mede bepalend om medewerkers te behouden en voldoende nieuwe medewerkers aan te kunnen trekken. In 2020 wil Dagelijks Leven de DL Academy verder professionaliseren door het werven van interne trainers en een centrale praktijkbegeleider, het continueren van de professionaliseringslag ten aanzien van het scholingsprogramma en het optimaliseren van het onlangs gelanceerde digitale leerplatform [a New Spring].

Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
2. Wonen en welzijn	Poort	Toetsingskader IGJ	Voldoen aan wet- en regelgeving	De poort van alle locaties is open. Vrijheid en veiligheid van de bewoners is op maat georganiseerd.	Vanuit 2019 (15%): 1. Open poort technologie voor alle bestaande locaties 2. Inzet GPS en Tag - maatwerk In 2020: 1. Open poort technologie voor alle nieuwe locaties 2. Inzet GPS en Tag - maatwerk	Beheer & Onderhoud Directie Beleid en Kwaliteit	Q1 - Q4
4. Leren en werken aan kwaliteit	Samenwerking NAAST en Novicare	Kwaliteitsverbetering	1. Borging beschikbaarheid kwalitatieve achterwacht (niveau 5 verpleegkundige en triagefunctie) tijdens de ANW 2. Voldoen aan de leidraad LHV	Medewerkers hebben - ook tijdens ANW - voldoende mogelijkheden om advies van een verpleegkundige danwel een arts in te schakelen, zonder direct de huisarts te hoeven benaderen.	Vanuit 2019 (15%): 1. Afsluiten overeenkomsten met NAAST en Novicare In 2020: 1. Continueren van de samenwerking met NAAST: 24-uurs bereikbaarheid niveau 5 verpleegkundige en triage 2. Continueren van de samenwerking met Novicare: bereikbaarheidsdienst SO gedurende ANW	Directie Beleid & kwaliteit i.s.m. procesmanager	Q2
5. Leiderschap, governance en management	Locatiecoach	Kwaliteitsverbetering	1. Verbeteren van de kwaliteit op locaties 2. Managen van span-of-control en ondersteuning locatiemanagers 3. Consistente uitrol en vertaling van missie, visie, beleid	Er zijn voldoende locatiecoaches met de juiste kennis en kunde om de locaties vanuit de visie van Dagelijks Leven te ondersteunen	Vanuit 2019 (15%): 1. Werven locatiecoaches In 2020: 1. Werven extra locatiecoaches in lijn met de groei van de organisatie cq formatieplan	Directie	Q1 - Q4
6. Personeels-samenstelling	DL Academy	Uitkomsten MTO Uitkomsten interne audits Strategische doelstellingen	Deskundigheidsbevordering/ opzetten DL Academy	Businessplan gereed Capaciteit en formatie conform planning aan boord Nieuwe e-learningomgeving is operationeel	Vanuit 2019 (15%): 1. Werven manager DL Academy 2. Functiegerichte scholingsprogramma's opstellen/ doorvoeren In 2020: 1. Werven interne trainers + centrale praktijkbegeleider 2. Optimaliseren en uitbreiden scholingsprogramma 3. Optimaliseren a New Spring (leerplatform)	HR - Recruitement HR - Opleidingen	Q1 Q1 - Q4

Dagelijks Leven wil onderstaande doelstellingen vanuit het de categorie “85% extra personele inzet” van het kwaliteitsbudget 2019 continueren in 2020:

Uitbreiding capaciteit behandelteam (SO, gedragsdeskundige en verpleegkundige specialisten)

De zorg die Dagelijks Leven levert aan onze bewoners wordt steeds complexer naarmate de verblijfstijd verstrijkt. Dagelijks Leven acht de inzet van specialisten ouderengeneeskunde en gedragsdeskundigen essentieel om goede zorg te kunnen leveren, om teams op locatie te kunnen ondersteunen bij de zorgverlening en in de omgang met bewoners en ter bevordering van de samenwerking met huisartsen. Het in dienst nemen van deze specialisten heeft de voorkeur boven inhuur, opdat het beleid en de visie van Dagelijks Leven zo beter geborgd kan worden. In 2020 wordt het huidige behandelteam verder uitgebreid door het werven van 1 extra fte specialist ouderengeneeskunde en het werven van 1 fte gedragsdeskundige. Tot slot willen we het team versterken door toevoeging van 6 fte aan verpleegkundig specialisten. De verpleegkundig specialisten kunnen de SO's ondersteunen en worden ingezet ter borging van de continuïteit van de basiszorg.

Uitbreiding capaciteit op de locaties

Uit het CTO komen enkele verbeterpunten naar voren die gerelateerd zijn aan de bezetting op locatie:

- Meer individueel maatwerk leveren met betrekking tot activiteitenbegeleiding
- In de ogen van verwanten een te krappe bezetting op locaties

Uit analyse van MIC-meldingen is naar voren gekomen dat met name de tweede helft van de middag de onrust en probleemgedrag bij bewoners toeneemt.

Uitbreiding van toezicht op de huiskamers is dan wenselijk om in voorkomend geval extra aandacht aan bewoners te kunnen geven. Extra bezetting in de huiskamers heeft daarbij een positief effect op de werkdruk van met name de verantwoordelijke dienst. Hoge werkdruk is namelijk een van de meest genoemde redenen waarom IG-ers hun dienstverband opzeggen. Bovenop de extra inzet van 25 uur per week gastvrouw/ HV in 2019, willen we in 2020 nogmaals 25 uur per week t.b.v. gastvrouw/ HV extra inzetten.

Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
6. Personeels-samenstelling	Behandelteam	Kwaliteitskader Actuele situatie rondom huisartsen	1. Ondersteuning locaties en huisartsen middels uitbreiding bestaande capaciteit 2. Opvang waar huisartsen zich niet bekwaam voelen om als hoofdbehandelaar op te treden 3. Voldoen aan de leidraad LHV	Uitbreiding capaciteit zoals gepland	Vanuit 2019 (85%): 1. Werven SO's (eind 2019 5 SO's in dienst) In 2020: 1. Werven SO (1fte extra) 2. Werven GZ-psycholoog (1fte) 3. Werven verpleegkundig specialisten (6fte)	Recruitment	Q1 - Q4

Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
6. Personeels-samenstelling	Bezetting	Kwaliteitskader	Extra toezicht in huiskamers, extra tijd voor individuele bewoners	Uitbreiding capaciteit zoals gepland	Vanuit 2019 (85%): Inzetten 25 extra uren per week/ werven gastvrouw/ HV In 2020: Inzetten nogmaals 25 extra uren per week/ werven gastvrouw/ HV	Recruitment	Q1 - Q4

6.2. Voortzetting doelstelling vanuit Waardigheid & Trots 2019 t.b.v. kwaliteitsbudget 2020

Dagelijks Leven wil onderstaande doelstelling vanwege het succes ten behoeve van zinvolle dagbesteding in afgelopen 2 jaar in 2020 vanuit het Kwaliteitsbudget voortzetten.

Zinvolle dagbesteding

Het betreft een extra budget per locatie die specifiek bestemd is voor het aanschaffen van middelen, dan wel organiseren van uitjes ten behoeve van zinvolle dagbesteding. Daarbij worden de eisen die hier vanuit Waardigheid & Trots aan werden gesteld ook voor dit jaar gecontinueerd. Locaties moeten daartoe een plan van aanpak opstellen waarin de couleure loale duidelijk in tot uitdrukking komt.

Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
2. Wonen en welzijn	Zinvolle dagbesteding	Kwaliteitskader CTO	Realiseren van voldoende, variërende en passende activiteiten voor de bewoners	Er zijn extra middelen aangeschaft danwel uitjes georganiseerd ter bevordering van zinvolle dagbesteding	Vanuit 2019 (Waardigheid & Trots) 1. Uitvoeren locatiegebonden plan van aanpak rondom zinvolle dagbesteding. Voortgang wordt gevolgd vanuit de Verwantenraad. 2020: 1. Opstellen locatiegebonden plan van aanpak rondom zinvolle dagbesteding 2. Uitvoering geven aan het goedgekeurde plan van aanpak. Terugkoppeling resultaat aan directie en verwanten.	Locatiemanager	Q1 - Q4

6.3. Nieuwe doelstellingen t.b.v. kwaliteitsbudget 2020

Dagelijks Leven wil onderstaande nieuwe doelstellingen in aanmerking laten komen voor het kwaliteitsbudget:

Samenwerking Anne-Mei The

Middels een samenwerking met Anne-Mei The willen we verder invulling geven aan het speerpunt persoonsgerichte zorg onder andere door het aanscherpen van de missie en visie vanuit de Sociale Benadering van Dementie en het geven van presentaties en trainingen aan de hand van specifiek daarvoor te ontwikkelen trainingsmateriaal. Deze benadering biedt ondersteuning en richting voor de medewerkers om persoonsgerichte zorg te bieden. Dit ter bevordering van de kwaliteit van leven van onze bewoners. Daarbij willen we ook een [promotie] onderzoek opstarten naar de invloed van kleinschaligheid en sociale benadering op de ontwikkeling van dementie en het gedrag van bewoners.

Aanleggen belevenistuinen

Belevenistuinen zijn gericht op het op een natuurlijke wijze prikkelen en stimuleren van de zintuigen. Dit kan een belangrijke bijdrage leveren aan zowel een zinnvolle tijdsbeleving als aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van onze bewoners. De locaties geven aan deze doelstelling invulling in het locatie gebonden plan en doet dit in samenspraak met verwanten en bewoners.

Pilot intelligent incontinentiemateriaal

Ter bevordering van de kwaliteit van leven van bewoners, willen we een pilot uitvoeren met 'intelligent incontinentiemateriaal' op 5 locaties. Via intelligent incontinentiemateriaal kan het continëntiegedrag van bewoners in kaart worden gebracht, waardoor het toiletmoment of verschoning persoonsgerichter kan worden ingepland.

Bevorderen hygiëne en infectiepreventie

Om verspreiding van micro organismen en virussen te voorkomen is het belangrijk om goede hygiëne maatregelen te nemen. Dat betekent zowel de aanwezigheid van de juiste faciliteiten alsmede het conform de richtlijnen inzake hygiëne en infectiepreventie werken. Het kwaliteitsbudget zal enerzijds worden ingezet om de faciliteiten op de locaties te optimaliseren en anderzijds om medewerkers bewust te maken van de noodzaak tot hygiënisch werken, middels scholing en beschikbaar stellen van de juiste procedures.

Samenwerking Medtzorg

Om de beschikbaarheid van basiszorg tijdens de ANW en in geval van spoed te borgen, willen we een samenwerking aangaan met MedTzorg, een organisatie die huisartsenzorg levert in die regio's waar huisartsenpraktijken en huisartsenposten aangeven niet langer te willen samenwerken.

Deskundigheidsbevordering middels opleidingstraject GVP

Door een intern opleidingstraject te ontwikkelen en 2 verzorgenden IG per locatie op te leiden tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric, worden meerdere doelstellingen behaald. Enerzijds wordt de kennis en kunde ten aanzien van dementie en onbegrepen gedrag verhoogd. Tevens biedt het ontwikkelmogelijkheden voor VIC'ers. Daarmee kan een bijdrage worden geleverd aan het boeien en binden van medewerkers. Een belangrijk thema binnen de bestaande arbeidskrachte.

Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
1. Persoons-gerichte zorg	Missie, Visie, Professionalisering	MTO Ambitie	1. Aanscherpen missie en visie vanuit Sociale Benadering van Dementie 2. Opzet nieuwe e-learning modules, gebruik makend van acteurs 3. Inzicht in effecten van sociale benadering en kleinschaligheid op doelgroep (5-jarig programma)	Herijkte missie en visie vanuit Sociale Benadering van Dementie E-learning gereed Medewerkers getraind	1. Opzetten samenwerking met Anne-Mei The (VU, UvA) 2. Vertalen Sociale Benadering van Dementie in processen, systemen en trainingen van Dagelijks Leven 3. Opstarten (promotie) onderzoeken bij DL naar invloed van kleinschaligheid en sociale benadering op ontwikkeling van dementie, gedrag bewoners	Directie i.s.m. projectgroep persoonsgerichte zorg en welzijn	Q1 - Q4
2. Wonen en welzijn	Belevingstuin	Kwaliteitskader CTO	Een op een natuurlijke wijze stimuleren van de zintuigen Creëren van een aangename buitenruimte	Locaties beschikken over een belevingstuin (gericht op prikkelen en stimuleren van de zintuigen)	1. Opstellen locatiegebonden plan van aanpak inzake inrichting belevenistuin 2. Na goedkeuring directie wordt de belevenistuin conform plan aangelegd.	Locatiemanager i.s.m. Beheer & onderhoud	Q1 - Q4
2. Wonen en welzijn	Schoon en verzorgd lichaam	Kwaliteitskader	Het verbeteren van persoonsgerichte continenzorg	Continenziegedrag is in kaart gebracht, waardoor toiletmoment of verschoning persoonsgericht kan worden ingepland	Uitvoeren van een pilot "i intelligent incontinentiemateriaal" op 5 locaties	Directie	Q2

Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
4. Leren en werken aan kwaliteit	Hygiëne en infectiepreventie	Richtlijn hygiëne en infectiepreventie Toetsingskader IGJ	Het verbeteren van het werken volgens de Hygiëne en infectiepreventierichtlijn om verspreiding van micro-organismen en virussen bij bewoners en medewerkers te voorkomen.	Er is een actueel beleid hygiëne en infectiepreventie met onderliggende procedures. Medewerkers hebben kennis over hygiëne en infectiepreventie d.m.v e-learning. Er is een aandachtsvelder hygiëne en infectiepreventie per locatie.	1. Realisatie faciliteiten voor handhygiëne op alle locaties. 2. Evalueren en verbeteren van het beleid Hygiëne en infectiepreventie a.d.h.v. WIP richtlijn en Toetsingskader IGJ. 3. Ontwikkelen en implementeren van een nieuwe Dagelijks Leven e-learning hygiënisch werken. 4. Organiseren en opleiden van aandachtsvelders Hygiëne en infectiepreventie. 5. Opstellen/ bijhouden van verschillende procedures (doorlopend).	Beheer Hygiëne en infectiepreventie-commissie (Beleid en Kwaliteit)	Q1 Q1 - Q2 Q2 Q3 Q1 - Q4
4. Leren en werken aan kwaliteit	Beschikbaarheid basiszorg	Actualiteit	Borging beschikbaarheid van basiszorg tijdens de ANW en voor spoed	Contract en werkafspraken met MedTzorg Geïmplementeerde werkprocessen en -afspraken	1. Opstarten van de samenwerking met MedTzorg voor verschillende locaties: beschikbaarheid huisartsenzorg tijdens de ANW en in geval van spoed	Directie Beleid & kwaliteit i.s.m. procesmanager	Q2
6. Personeels-samenstelling	Team-samenstelling	Strategische doelstelling MTO	Doorontwikkelen van de teamsamenstelling ter bevordering van kennis en kunde op de locatie	Elke locatie heeft minimaal 2 GVP'ers in het team	1. Ontwikkelen interne opleiding voor gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP) 2. Werven van minimaal 2 verzorgenden IG per locatie voor opleiding tot GVP en/of 3. Opleiden van 2 verzorgenden IG per locatie tot GVP	Opleidingen Locatiemanager Opleidingen	Q1 Q1 Q2 - Q4

