



KWALITEITSJAARPLAN 2021

Dagelijksleven
Gewoon, als thuis

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
Inleiding	5
1. Profiel Dagelijks Leven	7
1.1. Visie en kernwaarden	7
1.2. Doelgroep	8
1.3. Profiel locaties	8
2. Profiel personeelsamenstelling	9
2.1. Samenstelling medewerkersbestand per locatie naar functie	9
2.2. In- en uitstroom	12
2.3. Ratio personele kosten versus opbrengsten	14
3. Speerpunten	15
4. Verbeteragenda	18
4.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	18
4.2. Wonen en welzijn	21
4.3. Veiligheid	24
4.4. Leren en werken aan kwaliteit	26
4.5. Leiderschap, governance en management	28
4.6. Personeelssamenstelling	30
4.7. Gebruik van hulpbronnen	32
5. Samen leren en verbeteren	34
5.1. Verbeteringen per locatie	34
5.2. Evaluatie en terugkoppeling	34
6. Kwaliteitsbudget	35
6.1. Voortzetting doelstellingen vanuit 2019 en 2020 t.b.v. kwaliteitsbudget in 2021	35
6.2. Nieuwe doelstellingen t.b.v. kwaliteitsbudget 2021	38

VOORWOORD

Voor u ligt het Kwaliteitsplan van Dagelijks Leven voor het jaar 2021.

We kijken terug op een bewogen jaar. Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van de wereldwijde pandemie. Het COVID-19 virus heeft zich in een rap tempo verspreid over de wereld, zo ook in Nederland. Onder leiding van directie is er begin maart een coronacrisisteam geïnstalleerd met, afhankelijk van de periode waarin we ons bevonden, dagelijks tot wekelijks (skype) overleg om de stand van zaken te bespreken en acties uit te zetten. Uitkomsten van dit overleg werden via een updatemail vanuit de Hygiëne en infectiepreventiecommissie gecommuniceerd naar de locatiemanagers. Tevens zijn er frequent berichten geplaatst in het Medewerkerportaal (Nedap) en zijn er videoboodschappen vanuit de directie verspreid onder de medewerkers, verwanten zijn structureel geïnformeerd via de locatiemanagers, al dan niet met input vanuit directie/ het coronacrisisteam.

Er zijn verschillende scenario's ontwikkeld (van geen besmetting tot aan volledige besmette locatie), met bijbehorende procedures, posters en instructievideo's. Deze zijn in lijn met de richtlijnen van het RIVM en op diverse gebieden zelfs scherper gesteld ter bescherming van onze bewoners en medewerkers. Het beleid is dagelijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Er is al snel ingezet op het inkopen van voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's), zodat we tot op heden de medewerkers steeds in ruime mate hebben kunnen voorzien van de benodigde PBM's in geval van een verdenking of bij een besmetting.

Tevens hebben we in samenwerking met een (door het RIVM geaccrediteerd) microbiologisch laboratorium met ingang van 8 april de mogelijkheid gecreëerd om op grote schaal medewerkers en bewoners (preventief) te testen, daar waar dit via de GGD's niet mogelijk was. Onze medewerkers konden vanaf dat moment worden getest via een drive through teststraat of via een mobiel testteam dat waar nodig op afroep locaties bezocht om daar bewoners en medewerkers te testen.

Ook is er tijdens de eerste coronagolf in afstemming met het ROAZ regio Twente één nieuwe locatie tijdelijk omgezet naar een zogeheten "corona cohortlocatie". Deze locatie was er niet alleen voor bewoners met een vastgestelde besmetting binnen de organisatie, maar ook bestemd voor bewoners uit die regio met een vastgestelde besmetting. Ondanks alle inspanningen en enorme inzet van alle medewerkers van Dagelijks Leven, zijn er helaas ook bij onze bewoners en medewerkers besmettingen geconstateerd met meerdere overlijdens van bewoners ten gevolge.

Naast de enorme impact van de COVID-19 pandemie, hebben we het afgelopen jaar ook een aantal mooie resultaten geboekt. Zo is het waarderingscijfer op Zorgkaart Nederland over 2020 t.o.v. 2019 gestegen met 0.2 tot een gemiddeld cijfer van een 9.1 (n=154)¹. De interesse voor ons aanbod blijft onverminderd groot. In 2020 hebben we 13 nieuwe locaties geopend, waarmee we eind dit jaar uitkomen op 55 locaties. Uit het klanttevredenheidsonderzoek op basis van de CQi komt een tevredenheid naar voren van gemiddeld 8.6 (respons 64,1%) ten opzichte van 8.5 in 2019. Uit het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) komt in 2020 een gemiddelde tevredenheid van 7.9 (respons 75,4%). Ook dit is een verbetering ten opzichte van de 7.7 uit 2019. Zeker in een bewogen jaar als 2020 zijn dit meer dan prima resultaten.

¹ Bron: Zorgkaart Nederland (www.zorgkaartnederland.nl) – peildatum 12-11-2020

Begin december werd door Zorgkaart Nederland bekend gemaakt dat Dagelijks Leven in 2020 behoort tot de top 10 best gewaardeerde verpleeghuisorganisaties in Nederland. Een resultaat waar we, zeker gegeven de COVID-19 pandemie enorm trots op zijn. Tevens is dit een groot compliment voor onze medewerkers, die op deze wijze beloond worden voor hun enorme inzet en toewijding.



Ook voor de komende jaren hebben we ambities. We zien nog voldoende mogelijkheden om de zorg voor onze bewoners verder te verbeteren en het leefplezier te vergroten. Komend jaar gaan we hier weer volop mee aan de slag. Daarbij 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, maar we hebben er het volle vertrouwen in dat ook dat gaat lukken.

TOT SLOT

Tot slot willen we alle medewerkers van Dagelijks Leven nogmaals ontzettend bedanken voor de enorme inzet en geweldige prestatie die zij dit jaar hebben geleverd. Onder zeer lastige omstandigheden stonden zij telkens weer klaar om voor onze bewoners te zorgen, en om indien nodig bewoners en families, maar ook elkaar te troosten of een knuffel te geven. Velen onder hen hadden ook in de thuissituatie te maken met de nodige uitdagingen, maar ook met verlies van familie en andere dierbaren. Dit is echter nooit ten koste gegaan van de aandacht voor onze bewoners.

Niet eerder hebben we een veerkracht en energie in onze teams gezien als in dit jaar. Het is mooi om te constateren dat naast alle tragiek en hectiek die het coronavirus met zich mee bracht, als gevolg ervan de samenhang in de organisatie en binnen de teams op de locaties enorm is gegroeid. We zijn enorm trots op onze mensen!

INLEIDING

Dit Kwaliteitsplan van Dagelijks Leven is primair gebaseerd op de normen vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, maar we leggen de nadruk komend jaar vooral op het nog verder verbeteren van het leefplezier van onze bewoners. In ons Kwaliteitsplan is opgenomen welke verbeteringen we in 2021 willen realiseren. Dit plan is een resultante van onder andere overleg met medezeggenschapsraden (verwantenraad en ondernemingsraad), input vanuit de (digitaal gehouden) regiobijeenkomsten met locatiemanagers, uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek en medewerkertevredenheidsonderzoek, 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 exitenquêtes 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, stelt elke locatie ook zelf een (locatiegebonden) kwaliteitsplan voor 2021 op. 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

Los van de impact van het COVID-19 virus en alle inspanningen die dit met zich heeft mee gebracht, heeft Dagelijks Leven niet stil gestaan. Er zijn 13 nieuwe locaties geopend, waarmee we eind 2020 55 locaties hebben. Als gevolg van de pandemie hebben we niet alle doelstellingen voor 2020 kunnen verwezenlijken. Een aantal plannen is blijven liggen en een aantal is met enige vertraging of nog niet geheel afgerond. Wat we wel gerealiseerd hebben is:

- Uitbreiding van de basisformatie gastvrouw/helpenden op de locaties met 100 uur per periode
- Uitbreiding van het behandelteam met 3 fte (specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialisten en GZ-psychologen)
- Het werven c.q. opleiden van gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatric (GVP, totaal zo'n 80 medewerkers in opleiding)
- Het opleidingsprogramma voor onze medewerkers is verder uitgebreid en vernieuwd
- Met de implementatie van de Wet zorg en dwang (Wzd) is een grote stap gezet, de afronding volgt in het eerste kwartaal van 2021
- Het realiseren van 16 nieuwe locaties waarvan er voor het jaareinde 13 in gebruik zijn genomen.

De conclusie is dat het overgrote deel van de doelstellingen waarvoor in 2020 kwaliteitsbudget is aangevraagd ook daadwerkelijk is gerealiseerd en dat de daaraan gerelateerde kosten de toegekende kwaliteitsmiddelen (fors) overstijgen. Alleen met betrekking tot de onderwerpen 'belevingstuinen' en 'zinvolle dagbesteding' zijn de budgetten niet volledig benut. Per saldo resulteert echter, mede als gevolg van corona, een overschrijding van het kwaliteitsbudget.

VOORUITBLIK

Dagelijks Leven blijft zich ontwikkelen. Er is veel vraag naar ons concept. Ook in 2021 willen we landelijk verder uitbreiden, zodat we eind 2021 circa 75 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 en zorgt ervoor dat de kwetsbaarheid van de individuele locatie wordt gemitigeerd.

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 2021 gaan we, in samenwerking met Anne-Mei The, 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. Ook worden experts van buiten de organisatie betrokken.

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. 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 2021 op de agenda.

We blijven ons actief inzetten op het binden en boeien van medewerkers. Dit trachten we te bewerkstelligen door een effectiever selectieproces, een beter on-boarding programma, door de bezetting te vergroten en daarmee de werkdruk te verminderen (basisrooster aanpassen via extra middelen uit het kwaliteitsbudget), het voortzetten van het interne opleidingstraject voor gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP), het verder inrichten (uitbreiden van het opleidingsprogramma) en optimaliseren van de DL Academy en door goede secundaire arbeidsvoorwaarden te bieden. Ook willen we met een gerichte aanpak het verloop en verzuim zoveel mogelijk terugdringen. 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 kwaliteitsjaarplan 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 we 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 we 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 bewoners, maar ook voor het uitdragen en het vertalen van de formules 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 en 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-zorgaanbieders 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"² 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, verpleegkundig specialist en/of een GZ-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.

² 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 op de website van Dagelijks Leven.

2. PROFIEL PERSONEELSSAMENSTELLING

2.1. SAMENSTELLING MEDEWERKERSBESTAND PER LOCATIE NAAR FUNCTIE

Onderstaand de personele gegevens, peildatum 1-11-2020. Fte op basis van contractomvang, exclusief ELSSC BV.

Locatie	Activiteitenbegeleider	Gastheer/-vrouw	Gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric	Helpende	Huishoudelijk verzorger	Kok	Leerling Activiteitenbegeleider	Leerling Helpende	Leerling Verzorgende IC	Leerling VP	Locatie assistent	Locatiemanager	Trainee Locatiemanager	Verpleegkundige	Verzorgende C	Verzorgende IC	Zorgassistent	Subtotaal	Stagiair	Vrijwilliger	Totaal
Apeldoorn	0,92	1,50	0,78	4,67	0,69	0,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,89	0,00	4,00	0,00	15,89	0,67	0,47	17,03
Apeldoorn II	0,89	1,72	0,00	4,11	0,72	0,78	0,00	0,00	1,36	0,00	0,00	1,00	0,00	1,39	0,00	4,83	0,00	16,81	1,17	1,08	19,06
Apeldoorn III	1,00	1,53	0,00	4,39	1,44	0,78	0,00	0,61	0,00	0,75	0,00	0,89	0,00	1,78	0,00	4,56	0,00	17,72	0,67	0,58	18,97
Bergen op Zoom	0,67	3,08	0,78	5,28	0,00	0,56	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,56	0,00	5,50	0,00	18,97	0,44	2,21	21,63
Bergen op Zoom II	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00
Berkel en Rodenrijs	0,50	1,36	0,00	3,61	0,61	0,97	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	1,22	0,00	6,47	0,00	15,64	2,67	1,19	19,50
Beuningen	0,67	2,44	0,00	3,61	0,56	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	2,11	0,00	4,56	0,00	15,39	0,00	0,08	15,47
Breda	0,94	2,47	1,78	4,44	0,00	0,56	0,00	0,00	0,89	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	3,33	0,00	17,42	0,67	0,58	18,67
Coevorden	0,67	0,72	0,00	4,17	1,14	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	2,22	0,00	4,94	0,00	15,42	2,33	1,33	19,08
Cuijk	0,00	0,00	0,00	0,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,67	0,00	0,00	1,67
Delft	1,08	1,86	0,00	4,83	0,56	0,75	0,00	0,00	1,50	0,75	0,00	1,00	0,00	0,56	0,00	6,78	0,00	19,67	0,89	0,58	21,14
Den Helder	0,72	1,83	0,00	6,19	0,50	0,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,78	1,44	0,00	4,72	0,00	17,97	0,67	0,00	18,64
Deurne	1,39	2,06	0,00	1,86	0,67	0,67	0,00	0,75	0,75	0,75	0,00	0,89	0,89	1,56	2,56	2,22	0,00	17,00	0,00	0,97	17,97
Deventer	0,67	0,67	0,00	5,11	0,89	0,72	0,00	0,61	0,00	0,00	0,00	1,00	0,78	1,56	0,00	3,94	0,00	15,94	1,33	1,25	18,53
Doesburg	0,83	1,56	0,72	3,89	1,11	0,56	0,00	0,61	0,00	0,00	0,00	0,78	0,89	2,94	0,00	4,11	0,00	18,00	0,00	0,42	18,42
Doetinchem	0,83	1,83	0,67	3,11	0,67	0,56	0,00	0,67	1,53	0,00	0,00	0,89	0,89	1,78	0,00	3,44	0,00	16,86	1,11	0,67	18,64

Locatie	Activiteitenbegeleider	Gastheer/-vrouw	Gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric	Helpende	Huishoudelijk verzorger	Kok	Leerling Activiteitenbegeleider	Leerling Helpende	Leerling Verzorgende IC	Leerling VP	Locatie assistent	Locatiemanager	Trainee Locatiemanager	Verpleegkundige	Verzorgende C	Verzorgende IC	Zorgassistent	Subtotaal	Stagiair	Vrijwilliger	Totaal
Emmen	1,00	0,56	0,67	5,94	1,44	1,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,89	0,67	0,00	4,67	0,00	17,94	0,67	0,92	19,53
Enschede	0,94	0,89	0,00	4,39	1,33	0,56	0,00	0,00	0,00	0,89	0,22	1,00	0,00	1,22	0,00	6,56	0,00	18,00	0,67	0,44	19,11
Gennep	0,50	2,56	1,44	4,44	0,33	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,22	0,00	4,11	0,00	16,17	0,00	0,00	16,17
Grave	0,83	0,83	0,67	5,00	0,92	0,58	0,00	0,00	0,75	0,00	0,00	0,89	0,00	0,89	0,00	4,94	0,00	16,31	0,89	0,36	17,56
Hardenberg	0,83	0,00	0,00	4,50	1,83	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,78	0,00	0,67	0,00	6,11	0,00	15,28	2,00	2,36	19,64
Heerenveen	0,83	0,89	0,00	3,22	0,67	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	1,33	0,00	3,56	0,00	11,94	0,00	0,00	11,94
Heerhugowaard	0,44	1,33	0,00	5,50	1,47	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	1,56	0,00	4,33	0,00	16,08	0,50	0,06	16,64
Hellevoetsluis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00
Helmond	0,50	2,00	0,00	4,06	0,94	0,56	0,00	0,61	0,00	0,00	0,14	0,89	0,00	2,44	0,00	4,89	0,00	17,03	0,00	0,78	17,81
Hengelo	0,83	1,06	0,00	4,11	0,33	0,56	0,00	0,00	0,75	0,00	0,00	0,89	0,00	1,78	0,00	6,44	0,00	16,75	2,00	0,89	19,64
Hengelo II	0,83	1,78	0,00	3,00	1,56	0,56	0,00	0,61	0,75	0,78	0,00	1,00	0,00	1,22	0,00	5,22	0,00	17,31	1,33	0,31	18,94
Hoogeveen	0,83	1,72	0,00	4,72	0,00	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	2,11	0,00	4,50	0,00	15,33	0,00	0,25	15,58
Hoorn	0,89	2,72	0,00	3,89	0,00	1,17	0,00	0,00	0,67	0,78	0,00	0,89	0,00	0,67	0,00	4,00	0,00	15,67	2,22	1,69	19,58
Horst	0,67	2,42	0,00	4,17	0,61	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,78	0,78	1,78	0,89	3,28	0,00	15,92	0,56	0,83	17,31
Lochem	0,83	0,28	0,00	4,56	1,22	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,78	0,00	2,22	0,00	5,00	0,00	15,44	0,00	0,14	15,58
Middelburg	0,44	1,11	0,00	2,44	0,56	0,94	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,78	0,00	8,67	0,00	17,69	2,67	0,92	21,28
Nijmegen	0,72	1,42	0,89	6,03	1,17	0,56	0,00	0,61	1,50	0,00	0,00	0,83	0,00	2,22	0,00	3,50	0,00	19,44	2,39	0,76	22,60
Nijverdal	1,00	0,56	0,00	3,72	0,56	0,56	0,75	0,72	1,50	0,00	0,00	0,78	0,00	1,78	0,00	3,67	0,00	15,58	2,78	0,36	18,72
Nunspeet	1,14	2,28	0,44	2,94	0,28	0,89	0,00	0,00	0,00	0,83	0,00	0,78	0,00	1,44	0,33	5,56	0,00	16,92	0,67	0,54	18,13
Oisterwijk	0,72	1,86	0,00	4,17	1,28	0,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,94	0,00	0,67	0,72	5,72	0,00	16,92	0,00	0,58	17,50
Oss	0,67	3,19	0,00	4,78	0,00	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,78	0,00	2,11	0,83	4,44	0,00	17,36	2,78	1,56	21,69
Raalte	0,89	1,72	0,89	4,72	0,67	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	1,33	0,56	3,83	0,00	16,06	1,33	1,22	18,61
Renkum	0,83	1,28	0,00	4,61	0,67	0,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,14	1,00	0,00	1,47	0,00	3,89	0,00	14,72	0,83	0,83	16,39

Locatie	Activiteitenbegeleider	Gastheer/-vrouw	Gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric	Helpende	Huishoudelijk verzorger	Kok	Leerling Activiteitenbegeleider	Leerling Helpende	Leerling Verzorgende IC	Leerling VP	Locatie assistent	Locatiemanager	Trainee Locatiemanager	Verpleegkundige	Verzorgende C	Verzorgende IC	Zorgassistent	Subtotaal	Stagiair	Vrijwilliger	Totaal
Ridderkerk	0,67	1,61	0,00	3,81	0,72	0,89	0,00	0,00	0,75	0,75	0,17	0,89	0,00	0,44	0,00	6,61	0,00	17,31	0,00	1,25	18,56
Ridderkerk II	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	1,00
Roosendaal	1,14	1,22	0,89	4,00	0,89	0,61	0,00	0,75	0,75	0,00	0,00	1,00	0,00	1,89	0,00	4,56	0,00	17,69	0,78	0,53	19,00
s-Hertogenbosch	0,67	0,00	0,00	3,86	3,22	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,44	0,00	6,89	0,00	17,64	1,17	1,00	19,81
Sleeuwijk	0,89	1,22	0,00	3,94	1,03	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,22	0,89	3,83	0,00	14,58	0,00	0,64	15,22
Spijkenisse	0,89	1,83	0,00	2,56	1,11	0,56	0,00	0,00	0,75	0,78	0,00	1,00	0,89	0,89	0,33	6,33	0,00	17,92	1,72	2,22	21,86
Steenwijk	1,00	1,39	0,00	5,42	0,67	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	1,33	0,00	4,00	0,00	16,36	1,44	0,83	18,64
Tegelen	0,83	2,72	0,00	4,50	0,00	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,89	1,83	0,00	4,22	0,00	16,56	1,75	1,17	19,47
Terneuzen	0,92	2,22	0,78	3,78	1,08	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,89	0,00	4,67	0,00	15,89	0,00	0,08	15,97
Uden	0,89	1,69	0,00	1,83	0,61	0,56	0,00	0,00	0,75	0,00	0,00	1,89	0,00	0,86	0,78	6,56	0,33	16,75	1,33	1,31	19,39
Varsseveld	0,00	3,00	0,00	4,61	0,00	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	1,67	0,00	5,56	0,00	16,28	0,00	0,00	16,28
Veghel	1,17	0,28	0,00	5,25	2,56	0,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,89	0,44	6,11	0,00	19,14	2,25	0,94	22,33
Venray	0,83	2,28	0,83	4,83	0,61	0,56	0,00	0,61	0,00	0,78	0,00	0,89	0,00	1,56	0,00	2,50	0,00	16,28	0,00	0,33	16,61
Venray II	1,17	2,72	0,00	4,61	0,33	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,78	0,00	1,00	0,00	4,94	0,00	16,11	0,00	0,00	16,11
Vlissingen	0,83	1,67	0,00	5,83	1,22	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,89	0,89	0,00	4,39	0,00	17,28	0,00	0,22	17,50
Wierden	0,83	2,50	0,00	3,89	0,00	0,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,78	0,00	3,11	0,00	3,78	0,00	15,44	0,00	0,08	15,53
Winterswijk	0,67	1,75	0,00	4,67	1,22	0,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,89	0,89	0,78	0,00	5,22	0,00	16,67	2,22	0,28	19,17
Zaandam	0,89	2,50	0,00	3,58	0,33	0,56	0,00	0,61	1,42	0,00	0,00	0,89	0,00	1,67	0,56	5,28	0,00	18,28	0,67	0,67	19,61
Eindtotaal	43,25	87,69	12,22	225,94	43,00	33,78	2,06	7,78	16,36	7,83	0,67	53,44	11,44	78,94	8,89	255,75	0,33	889,39	50,22	38,79	978,40

2.2. IN- EN UITSTROOM

Periode 30-12-2019 t/m 1-11-2020. Totaal instroom: 799. Totaal uitstroom: 401. Gegevens zijn exclusief vakantiekrachten, stagiairs en vrijwilligers.

Locatie	Instroom	Uitstroom	Verzoek werknemer	Verzoek werkgever
Algemeen		1		1
Apeldoorn	13	10	6	4
Apeldoorn II	16	15	9	6
Apeldoorn III	22	14	10	4
Bergen op Zoom	11	3	1	2
Bergen op Zoom II	1			
Berkel en Rodenrijs	10	9	6	3
Beuningen	23	4	3	1
Breda	18	11	9	2
Coevorden	7	6	4	2
Cuijk	2			
Delft	14	4	2	2
Den Helder	36	8	4	4
Deurne	11	12	12	
Deventer	11	8	7	1
Doesburg	34	8	1	7
Doetinchem	11	7	4	3
Emmen	9	4	3	1
Enschede	7	4		4
Gennep	25	1	1	
Grave	9	8	5	3
Hardenberg	4	4	4	
Heerenveen	20	1	1	
Heerhugowaard	32	12	9	3
Hellevoetsluis	1			

Locatie	Instroom	Uitstroom	Verzoek werknemer	Verzoek werkgever
Helmond	13	8	3	5
Hengelo	10	9	6	3
Hengelo II	10	3	2	1
Hoogeveen	7	6	2	4
Hoorn	22	13	6	7
Horst	10	7	6	1
Lochem	7	4	1	3
Middelburg	20	11	6	5
Nijmegen	14	11	10	1
Nijverdal	10	11	7	4
Nootdorp	1	1		1
Nunspeet	11	6	4	2
Oisterwijk	8	6	3	3
Oss	9	7	6	1
Raalte	5	7	5	2
Renkum	9	6	4	2
Ridderkerk	13	6	3	3
Roosendaal	18	15	10	5
s-Hertogenbosch	14	9	5	4
Sleeuwijk	14	14	6	8
Spijkensisse	10	5	3	2
Steenwijk	11	10	7	3
Tegelen	15	11	7	4
Terneuzen	31	8	6	2
Uden	4	10	6	4

2.2. IN- EN UITSTROOM

Vervolg

Locatie	Instroom	Uitstroom	Verzoek werknemer	Verzoek werkgever
Varsseveld	22	2	1	1
Veghel	11	5	4	1
Venray	21	10	10	
Venray II	29	5	4	1
Vlissingen	29	7	5	2
Wierden	29	8	1	7
Winterswijk	8	2	1	1
Zaandam	7	4	2	2
Eindtotaal	799	401	253	148

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Datum start	30-12-2019	23-03-2020	15-06-2020	07-09-2020	30-12-2019
Datum eind	22-03-2020	14-06-2020	06-09-2020	01-11-2020	01-11-2020
In dienst	244	250	183	122	799
Uit dienst	115	95	120	71	401

2.3. RATIO PERSONELE KOSTEN VERSUS OPBRENGSTEN

Betreft periode 1 t/m 11 2020, kosten zijn inclusief inhuur externe zorgverleners.

Locatie	%
Apeldoorn	64,80%
Apeldoorn II	62,12%
Apeldoorn III	65,80%
Berkel en Rodenrijs	63,21%
Bergen op Zoom	58,27%
Beuningen	63,73%
Breda	74,30%
Coevorden	56,73%
Delft	66,61%
Deurne	63,43%
Deventer	64,89%
Doetinchem	62,35%
Doesburg	65,39%
Emmen	54,39%
Enschede	66,10%
Gennep	136,54%
Grave	61,84%
Hardenberg	59,73%

Locatie	%
Heerhugowaard	69,31%
Helmond	60,62%
Den Helder	73,18%
Hengelo	61,42%
Hengelo II	60,48%
s-Hertogenbosch	67,80%
Hoorn	60,12%
Hoogeveen	53,47%
Horst	59,04%
Lochem	58,41%
Middelburg	67,64%
Nijverdal	62,18%
Nijmegen	59,43%
Nunspeet	62,11%
Oisterwijk	69,23%
Oss	68,48%
Raalte	61,05%
Renkum	61,53%

Locatie	%
Ridderkerk	56,77%
Roosendaal	68,10%
Sleeuwijk	66,17%
Spijkensisse	67,38%
Steenwijk	62,33%
Tegelen	66,41%
Terneuzen	82,36%
Uden	61,47%
Varsseveld	97,48%
Veghel	76,44%
Venray	62,84%
Venray II	69,24%
Vlissingen	83,61%
Wierden	116,72%
Winterswijk	58,85%
Zaandam	67,42%
Totaal	64,75%

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 2021. Voor 2021 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 zijn verwanten. 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 en missie en kernwaarden, vertalen deze in praktisch hanteerbare handvaten (waaronder aangepaste opleidings- en e-learning modules, aangepaste procedures) voor de medewerkers en trainen medewerkers hierin. Dit met als doel de zorg voor onze bewoners nog beter en passender te maken;
- We implementeren "zorgplan 2.0", waarbij de focus nog meer op kwaliteit van leven komt te liggen. Uitgangspunt is tevens om het zorgplan eenvoudiger, overzichtelijker en gebruiksvriendelijker te maken;
- We maken meer tijd voor de zorg voor bewoners doordat we additionele formatie inzetten voor huishoudelijke taken (primair de was en periodieke schoonmaakwerkzaamheden) 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 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 bewoners en verwanten in belevenistuinen op locaties waar deze nog niet zijn gerealiseerd, zodat onze buitenruimte nog meer aansluit bij de wensen en behoeften.

Net als voorgaande jaren wordt ook in 2021 ingezet op meer persoonsgerichte zorg voor bewoners. Dit zowel via het coachen en trainen van medewerkers vanuit de herijkte visie, het continueren van de extra inzet van 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 continueren we de samenwerking met Anne-Mei The, onder andere door middel van het financieren van haar leerstoel "Sociale Benadering Dementie" aan de Vrije Universiteit van Amsterdam. De door haar ontwikkelde Sociale Benadering Dementie gaat ook dienen als input voor de herijking van de visie en missie. Ten slotte willen we investeren in het aanleggen van belevenistuinen op locaties waar dit nog niet is gerealiseerd.

Deskundigheidsbevordering

Met de komst en verdere doorontwikkeling van de “DL Academy”, willen we sterk blijven inzetten op deskundigheidsbevordering. Zo gaan we het in 2020 geïntroduceerde digitale leerplatform verder professionaliseren en verder aanvullen met eigen e-learning modules. Tevens gaan we verder met het interne traject om per locatie minimaal 2 verzorgenden IG 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. In het opleidingsaanbod wordt – veel meer dan voorheen – gebruik gemaakt van digitale interactieve mogelijkheden, om ondanks (corona)maatregelen en de afstanden waar we als landelijke organisatie mee van doen hebben, toch verder te kunnen in het bevorderen van de kennis en kunde van onze medewerkers. Ook zullen we via de DL Academy facultatieve programma’s en cursussen aan gaan bieden welke worden afgestemd op de wensen en behoeften 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. We zijn trots op de verkiezing in de top 3 ‘best-rated workplace’ die we eind 2019 ontvingen. In 2021 willen we ons verder ontwikkelen op het gebied van boeien en binden van onze medewerkers. Denk aan een verdere inrichting van de DL Academy, betere ICT-ondersteuning en het ontwikkelen van een goed onboarding programma. Tevens zijn er ook komend jaar vanuit VWS middelen beschikbaar voor de inzet van extra zorgpersoneel als onderdeel van het kwaliteitsbudget. Dagelijks Leven wil deze middelen ook in 2021 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 dit het voortzetten van de extra inzet van gastvrouwen en medewerkers helpenden en het inzetten van extra schoonmaakmedewerkers voor ondersteuning bij periodieke werkzaamheden, zodat er meer tijd beschikbaar blijft voor individuele aandacht aan bewoners en voor het ontlasten van zorgmedewerkers.

Terugdringen verloop en verzuim

Komend jaar willen we sterk inzetten op het terugdringen van verloop en verzuim binnen Dagelijks Leven. Met name in de eerste zes maanden na indiensttreding blijkt er sprake te zijn van veel verloop. We gaan extra capaciteit (stagiaire) aantrekken om exitinterviews te organiseren en zo een goede analyse te kunnen maken van de beweegredenen. Op basis daarvan kan een gericht verbeterplan worden ingezet.

Rondom het hoge verzuim worden nieuwe procesafspraken gemaakt met bedrijfsartsen. Ook gaan we een casemanager verzuim aanstellen binnen de afdeling HR. De casemanager begeleidt en faciliteert het gehele proces van verzuim, gaat sturen op de voortgang en volledigheid van de dossiers en zorgt ervoor dat alle partijen (zoals locatiemanagers en -coaches, maar ook externe partijen zoals bedrijfsartsen) op tijd doen wat ze moeten doen.

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, systemen ter ondersteuning van het werving- en selectieproces en samenwerkingsgesprekken en een verdere 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 vrijkomt voor onze bewoners. De backoffice is er ter ondersteuning van de locaties op alle mogelijke gebieden. Ook zal er een koppeling (via Zorgdomein en Ons Ketenverkeer) worden gerealiseerd tussen Nedap en de huisartseninformatiesystemen (HIS), zodat medische dossiergegevens van onze bewoners, uitvoeringsverzoeken, consultaanvragen en verwijzingen automatisch vanuit het HIS in het zorgdossier van onze bewoners in Nedap terecht komen.

Samenwerking met huisartsen

De samenwerking met huisartsen blijft een speerpunt. 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. We herkennen dat huisartsen soms zwaar belast zijn en we doen verschillende zaken om deze belasting te reduceren. Zo heeft Dagelijks Leven eigen specialisten (specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialisten en psychologen) in vaste dienst welke de huisartsen ondersteunen. Daarnaast zetten we 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). Waar de huisartsenposten de ANW zorg niet willen leveren, maken we gebruik van de diensten van MedTzorg. Ook sluiten we huisartsencontracten met zorgverzekeraars in die gemeenten waar huisartsen(groepen) weigeren de basiszorg te leveren. Dit is zeer ongewenst, maar helaas noodzakelijk.

In de regio West Brabant proberen we in samenwerking met zorgkantoor CZ, zorgverzekeraars CZ en VGZ en een collega aanbieder te komen tot een optimale inrichting van de medische generalistische zorg. Dit project wordt gefinancierd vanuit de Transitie middelen.

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 2021. In dit hoofdstuk wordt per thema van het kwaliteitskader ingegaan op de specifieke doelen voor 2021. 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

-  Regulier
-  15% Kwaliteitsbudget (voortzetting 2020)
-  85% Kwaliteitsbudget (voortzetting 2020)
-  15% Kwaliteitsbudget (nieuw in 2021)
-  85% Kwaliteitsbudget (nieuw in 2021)

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 voelt. 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. De medewerker moet oprecht geïnteresseerd zijn, inlevingsvermogen hebben en begrip tonen. Het is niet niks om te moeten verhuizen. Niet alleen de bewoner zelf, maar ook de verwanten maken hierbij een vaak emotioneel proces door. Daarnaast is het belangrijk om de juiste informatie te geven en boven tafel te krijgen, zodat zowel de bewoner/ verwant als het team van de locatie niet voor grote verrassingen komen te staan. Verwachtingsmanagement is een belangrijk element. Op basis van een prospectieve risico inventarisatie (PRI) zijn er diverse verbeterpunten geconstateerd om het intakeproces verder te verbeteren. Deze verbeterpunten staan komend jaar op de agenda. 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. Vorig jaar is gestart met het "persoonlijk cliëntverhaal" van Nedap Ons (het elektronisch cliëntendossier waar we 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. Het vastleggen 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. In de praktijk blijkt dat een verdiepingsslag op dit persoonlijk levensverhaal wenselijk is. Er komt een themaposter met gesprekskaarten en een aanvullende profielvragenlijst om medewerkers hierin te ondersteunen en zodoende een meer verdiepende “bewoner karakteristiek” te kunnen maken. Dit biedt veel handvatten op het moment dat er sprake is van onbegrepen gedrag.

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. Dit vereist bewustwording bij de medewerkers en hier komt ook de wet zorg en dwang om de hoek kijken. Wanneer is er sprake van vrijwillige zorg en wanneer spreken we van onvrijwillige zorg? De eigen regie staat voorop, tenzij dit ernstig nadeel voor de bewoner oplevert. Dan wordt er samen met de bewoner, zijn vertegenwoordiger en verschillende zorgverleners 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. Het medisch beleid wordt bepaald in samenspraak tussen de bewoner en diens hoofdbehandelaar (meestal de huisarts), maar het is wenselijk dat we dit wel goed vastleggen in het bewonersdossier, zodat ook wij hiernaar kunnen handelen. Vanuit de medische vakgroep wordt dit onderwerp opgepakt in samenspraak met het team en is het één van de gespreksonderwerpen tijdens de zorgplanbespreking het multidisciplinair overleg (MDO).

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. Daarbij wordt gerapporteerd vanuit de u-vorm. Deze wijze van rapporteren is persoonlijker en 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 zorgplan 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) en/of de verpleegkundig specialist (VS). Indien gewenst kan de huisarts de SO/VS 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 afgelopen jaar bleef dit een belangrijk punt van aandacht. In de tweede helft van 2020 is gestart met het ontwikkelen van “zorgplan 2.0”, met als uitgangspunt het zorgplan eenvoudiger, overzichtelijker en gebruiksvriendelijker te maken. De eerste resultaten bij een pilotgroep zijn positief. Het streven is om het zorgplan 2.0 in de eerste helft van 2021 te implementeren op de locaties. Daarbij spelen de zorgverantwoordelijken (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie (GVP) en de verpleegkundigen) een belangrijke rol.

Nr.	Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
1.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	Compassie en uniek zijn	Kwaliteitskader	Bewoners en verwanten voelen zich welkom, uniek en gehoord.	1. We kennen de bewoner en zijn/haar omgeving voordat zij bij ons komt wonen.	1. Evaluatie en verbetering van het intakeproces n.a.v. de resultaten van de PRI intake.	Kwaliteitscommissie	Q1-Q2
1.2	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	Zorgdoelen	Kwaliteitskader	Iedere bewoner heeft persoonsgerichte afspraken over en inspraak bij de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg en ondersteuning.	1. Het zorgplan van iedere bewoner is voor 1 juli 2021 omgezet naar "zorgplan 2.0".	1. Implementatie zorgplan 2.0 (conform gedetailleerd plan van aanpak). Hierin is ook ruimte voor het opnemen van wensen c.q. omgangswijze met onderwerpen als spiritualiteit, seksualiteit, intimiteit, rituelen en dagelijkse vastigheden.	Locatiemanager	Q1 - Q2
1.3	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	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-learningen gereed 3. Medewerkers getraind	1. Intensiveren samenwerking met Anne-Mei The 2. Vertalen Sociale Benadering van Dementie in visie, missie, 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	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	Autonomie: Advance Care Planning	Kwaliteitskader	Bewoners hebben en ervaren eigen regie over leven en persoonlijk welbevinden, ook bij zorg in de laatste fase	Zorgmedewerkers hebben aandacht voor de eigen regie en hebben dit vastgelegd in het zorgplan. Gemeten mate van welbevinden is hoog (op basis van meetinstrument)	1. Huidige persoonlijk levensverhaal wordt uitgebreid met een "bewonerskarakteristiek" 2. Onderzoeken van mogelijkheden van inzet meetinstrument om welbevinden/ eigen regie/ kwaliteit van leven in kaart te kunnen brengen.	Locatiemanager i.s.m. medische vakgroep	Q1 Q2 - Q3
1.5	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	Klant tevredenheid	Kwaliteitskader Strategische doelstelling	Bewoners en verwanten zijn tevreden over Dagelijks Leven en bevelen ons aan bij vrienden en familie	Gemiddelde rapportcijfer CTO is >8.5 Iedere locatie (>half jaar open) heeft minimaal 10 positieve referenties op Zorgkaart Nederland in periode 2020-2021.	1a. Opstellen centraal verbeterplan n.a.v. resultaten CTO 2020 1b. Opstellen locatiegebonden verbeterplan n.a.v. resultaten CTO 2020 2a. Implementatie centrale verbeteracties n.a.v. CTO 2020 2b. Implementatie locatiegebonden verbeteracties n.a.v. CTO 2020 3. Uitvoeren CTO 2021 1. In de nieuwsbrief aan verwanten en tijdens verwantenavonden wordt aandacht besteed aan het belang van het invullen van een waardering op zorgkaart Nederland, inclusief een link naar de site.	Directie Locatiemanager Directie Locatiemanager Directie Locatiemanager	Q1 Q1 Q2 - Q3 Q2 - Q3 Q3 Q1 - Q4

4.2. WONEN EN WELZIJN

Zingeving en zinvolle dagbesteding

Vanuit de locaties is er in het verleden 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 en de zichtbare bijdrage aan het levensplezier en welbevinden van de bewoners staat dit ook voor komend jaar op de planning. Daarnaast wordt er extra aandacht besteed aan het stimuleren van beweging en aan activiteiten in de huishouding (koken, planten water geven, opruimen, de tuin verzorgen et cetera) om de betrokkenheid van bewoners bij de locatie te vergroten.

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 allereerst geïnventariseerd tijdens het intakegesprek, maar worden waar gewenst gaandeweg het zorgproces natuurlijk bijgesteld. Om de persoonlijke verzorging verder te verbeteren komen in 2021 de thema's continenzorg, mondzorg en voetzorg aan bod. De pilot continenzorg stond eigenlijk in 2020 al gepland, maar is vanwege de coronasituatie nu doorgeschoven naar 2021. Het doel is om een pilot op te starten met intelligent incontinentiemateriaal om het continenzgedrag in kaart te brengen, waardoor het toiletmoment of verschoning persoonsgericht kan worden ingepland. Ten aanzien van mondzorg en voetzorg worden medewerkers geschoold, zodat zij de bewoners hier nog beter bij kunnen ondersteunen.

Verwantenparticipatie 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. Afgelopen jaar hebben we dit basis uitgangspunt helaas moeten bijstellen. Vanwege de corona pandemie hebben we de locaties tijdelijk volledig moeten sluiten en hebben we eind 2020 nog steeds te maken met dringende adviezen om bezoek te beperken. Dit alles om de verspreiding van het coronavirus te beperken, dit natuurlijk in het belang van onze (kwetsbare) bewoners. Het maatwerk dat we met betrekking tot de tweede golf hebben geleverd en dat nagenoeg tot ieders tevredenheid is verlopen, blijven we voorlopig doorzetten. Het is altijd – maar al helemaal in tijden van een crisis – belangrijk om goed met elkaar in gesprek te blijven en verwanten goed te informeren. 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. Daarnaast heeft de Verwantenraad een belangrijke rol in het behartigen van de belangen van bewoners en verwanten. Het komend jaar worden verwanten meer actief geïnformeerd over de aanwezigheid en functie van de Verwantenraad en de wijze waarop verwanten met de Verwantenraad in contact kunnen komen. Uit het recent uitgevoerde CTO blijkt dat dit nog onvoldoende bekend is bij verwanten. Ook de inrichting van de verwantenavonden op locatie vraagt bij een aantal van de locaties om een herziening.

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. 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 wederom het kwaliteitsbudget inzetten om belevenistuinen aan te leggen, gericht op het prikkelen en stimuleren van de zintuigen, op de (nieuwe) locaties waar dit nog niet is gerealiseerd. Verder blijft de was en een schone studio en woonomgeving vanuit o.a. het cliënttevredenheidsonderzoek een aandachtspunt. De ervaren hygiëne kan nog verder verbeterd worden, door o.a. het verbeteren van het opleidingsprogramma rondom schoonmaak. Daarnaast wordt de lopende pilot om zelf kleding te labelen afgerond en zullen verbeterpunten worden geïmplementeerd. Komend jaar wordt in samenspraak met de architect een duurzaam, prefabriceerbaar bouwconcept ontwikkeld, waarin alle kennis, inzichten en ervaringen van de afgelopen 6 jaar zijn meegenomen. Op dit moment wordt in een locatie een pilot uitgevoerd met een apparaat wat de lucht zuivert van deeltjes, stof en aerosolen. Wanneer deze pilot succesvol blijkt willen we de inzet van deze apparaten met financiering vanuit het kwaliteitsbudget organisatiebreed doorvoeren. Ten slotte wordt er een lange-termijn energiebesparingsplan opgesteld, waarbij medio 2021 de korte termijn besparingen reeds worden doorgevoerd.

Nr.	Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
2.1	Wonen en welzijn	Groei locaties	Strategische doelstelling	Vergroten klantkeuzemogelijkheid en verkorten wachtlijsten	Eind 2021 is het aantal locaties toegenomen van 60 naar 80.	1. Betere en snellere conversie naar realisatie 2. Vergroten pipeline	Directie	Q1 - Q4
2.2	Wonen en welzijn	Verwanten-participatie	Kwaliteitskader	Bevorderen betrokkenheid verwanten.	Uit het CTO 2021 blijkt dat minimaal 80% van de verwanten op de hoogte is van de aanwezigheid van de Verwantenraad	1. Verwanten worden geïnformeerd over het bestaan van de Verwantenraad 2. Contactgegevens van de Verwantenraad zijn goed vindbaar op de website van Dagelijks Leven vermeld	Verwantenraad i.s.m. directie	Q1 - Q4
					Verwanten voelen zich welkom, gehoord en gezien op de locatie van hun verwant	1. Verwanten ervaren de ruimte om te participeren (van een spelletje doen tot desgewenst ondersteunen bij de zorg). Ze weten wat wel en wat niet mag/ mogelijk is. 2. Verwanten worden geënthousiasmeerd om deel te nemen aan verwantenavonden	Locatiemanager	Q1 - Q4
2.3	Wonen en welzijn	Vrijwilligers	Kwaliteitskader	Bevorderen kwaliteit van leven bewoners.	Iedere locatie heeft minimaal 8 vrijwilligers aan zich verbonden	1. Bespreken belang van inzet vrijwilligers in teamoverleg 2. Werven van vrijwilligers 3. Actief inzetten en behouden van vrijwilligers d.m.v. waarderen, informeren, faciliteren en afstemmen (conform vrijwilligersbeleid) door 1 vast aanspreekpunt.	Locatiemanager	Q1 - Q4
2.4	Wonen en welzijn	Hartenwens	Kwaliteitskader	Bevorderen van zinvolle tijdsbesteding	Voor 2 bewoners is een hartenwens vervuld.	1. Van alle bewoners worden de hartewensen in kaart gebracht. 2. Er wordt halfjaarlijks één hartenwens van een bewoner uitgevoerd.	Locatiemanager	Q1 - Q4
2.5	Wonen en welzijn	Zinvolle dagbesteding	Kwaliteitskader CTO	Bevorderen van zinvolle tijdsbesteding	Er zijn extra middelen aangeschaft dan wel uitgesgeorganiseerd ter bevordering van zinvolle dagbesteding	1. Opstellen locatiegebonden plan van aanpak rondom zinvolle dagbesteding (Q4 2020) 2. Uitvoering geven aan het goedgekeurde plan van aanpak. Terugkoppeling resultaat aan directie en verwanten.	Locatiemanager	Q1 - Q4
2.6	Wonen en welzijn	Zinvolle dagbesteding	Verwantenraad	Bevorderen van zinvolle tijdsbesteding	Meer betrokkenheid van bewoners bij het reilen en zeilen van de locatie	1. Extra aandacht voor activiteiten in de huishouding (planten water geven, huiskamers opruimen, afwassen, tuin aanharken et cetera) 2. Vaste taken voor bewoners, afhankelijk van voorkeuren en talenten (vanuit het principe: mag, maar moet niet)	Locatiemanager	Q1 - Q4
					Bewoners worden gestimuleerd te bewegen	3. Extra aandacht voor bewegingsactiviteiten	Locatiemanager	Q1 - Q4
2.7	Wonen en welzijn	Belevenistuin	CTO	Een op een natuurlijke wijze stimuleren van de zintuigen Creëren van een aangename buitenruimte	Nieuwe locaties beschikken binnen een half jaar na opening 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	Q1 - Q4
							Beheer & onderhoud	Q1 - Q4
2.8	Wonen en welzijn	Continuëntiezorg	Kwaliteitskader	Het verbeteren van persoonsgerichte continuëntiezorg	Continuëntiedrag van alle bewoners op 5 locaties is in kaart gebracht, waardoor toiletmoment of verschoning persoonsgericht kan worden ingepland.	1. Uitvoeren pilot "intelligent continuentiemateriaal" op 5 locaties 2. Via pilot het continuentiedrag in kaart brengen, waardoor toiletmoment of verschoning persoonsgericht 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	Wonen en welzijn	Mondzorg	Kwaliteitskader	Het verbeteren van de persoonsgerichte mondzorg	Mondgezondheid van alle bewoners is adequaat. Bewoners zijn in de gelegenheid om naar de eigen tandarts te gaan. Bij diegene bij wie dat niet mogelijk is wordt tandzorg op de locatie geboden	1. Ontwikkelen van een e-learning mondzorg voor zorgmedewerkers 2. Alle zorgmedewerkers hebben de e-learning mondzorg gevolgd 3. Elke bewoner heeft een individueel mondzorg plan 4. Mondzorg wordt bij iedere bewoner tijdens het MDO besproken 5. Op iedere locaties wordt mobiele tandzorg aan de bewoners aangeboden 6. In 2021 doen we met 2 mondzorgaanbieders een pilot in 2x 5 locaties	Medische vakgroep i.s.m. DL Academy	Q1 - Q2
							Locatiemanager i.s.m. medische vakgroep	Q2 - Q3
2.10	Wonen en welzijn	Voetzorg	Kwaliteitskader	Het verbeteren van de persoonsgerichte voetzorg	Iedere locatie heeft minimaal 2 medewerkers die deskundig zijn om de persoonsgerichte voetzorg te kunnen bieden.	1. Opleiden van minimaal 2 medewerkers per locatie (training voetzorg) 2. Lokaal/regionaal structurele afspraken maken met pedicures voor het leveren van (complexere) voetzorg	DL Academy	Q2
2.11	Wonen en welzijn	Schoonmaak	Kwaliteitskader CTO	Het verbeteren van de schoonmaak op locatie	De verbeteringscore van CTO op de vraag "wordt woonruimte goed schoongehouden" is gehalveerd van 0,44 (CTO 2019), via 0,36 (CTO 2020), naar 0,22 (CTO 2021)	1. Evalueren van de werkwijze producten en actualiseren van de instructies en trainingen m.b.t. "schoonmaak".	HIP Commissie i.s.m. Beheer	Q1 - Q2
						2. Sturen op van uitvoering e-learning "schoonmaak" bij betreffende medewerkers en borging van de jaarlijkse fysieke training "schoonmaak" op locatie.	Locatiemanager	Q2 - Q3
						3. Bij de zorplanbespreking wordt de schoonmaak van de studio en de algemene ruimten besproken.	Locatiemanager	Q1 - Q3
						4. Extra aandacht voor schoonmaak op de locaties waarin dit tijdens CTO 2020 als verbeterpunt naar voren is gekomen (score op vraag 20 + open vraag 34 "wat zou u willen veranderen")	Locatiemanager	Q1 - Q4
2.12	Wonen en welzijn	Was	Kwaliteitskader CTO	2. Het verbeteren van het proces m.b.t. het wassen van kleding op locatie	Bewoners/ verwanten ervaren geen problemen rondom de was. Dit is zichtbaar in het CTO 2021.	1. Afronden pilot kleding labelen	Directie	Q1
						2. Uitvoeren verbeterplan m.b.t. de was op basis van de resultaten van de pilot "kleding labelen".	Locatiemanager	Q2
2.13	Wonen en welzijn	Poort	Toetsingskader IGJ	Vrijheid en veiligheid van de bewoners is op maat georganiseerd	1. De poort van alle locaties (inclusief nieuwe locaties) is open 2. Inzet domotica is persoonsgericht (maatwerk) en onderdeel van het zorgplan	1. Open poort technologie voor alle nieuwe locaties (bestaand reeds gerealiseerd) 2. Inzet GPS en Tag - maatwerk	Beheer & onderhoud Directie	Q1 - Q4

Nr.	Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
2.14	Wonen en welzijn	Gebouw	Inkoopkader	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 ontwikkelen van een nieuw duurzaam (0-op de meter) 2-laags gebouwconcept, inclusief buitenruimte, waarin alle inzichten en ervaringen van de laatste 6 jaar zijn meegenomen.	Directie	Q2
2.15	Wonen en welzijn	Energiegebruik	Inkoopkader	Duurzaamheid	Overall reductie van 10%	1. Opstellen en implementeren energiebesparingsplan 2021-2025 2. Implementatie korte termijn besparingen	Directie	Q1 Q2 - Q4
2.16	Wonen en welzijn	Luchtkwaliteit	Covid-19	Creëren van een betere kwaliteit van de leefomgeving	Verbeteren van de luchtkwaliteit t.o.v. in Q1 uit te voeren nulmeting	1. Uitvoeren van een pilot op 5 locaties met luchtreinigingsapparatuur. 2. Bij een positief resultaat van de pilot het filtersysteem uitbreiden naar de andere locaties.	Directie	Q1 - Q2 Q3 - 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. Toch blijft medicatieveiligheid een belangrijk aandachtspunt. Komend jaar wordt ingezet op het implementeren en borgen van aandachtsvelders op locatie, om ervoor te zorgen dat beleid en procedures in de praktijk ook worden toegepast. Eén van de vier aandachtsvelders die centraal staan komend jaar is de aandachtsvelder medicatie.

Vrijheid en veiligheid

Een ander thema binnen de organisatie is vrijheid en veiligheid. Op 1-1-2020 is de wet zorg en dwang van kracht gegaan. Het jaar 2020 is als overgangsjaar aangewezen, maar door de coronamaatregelen heeft de implementatie van deze wet binnen de organisatie vertraging opgelopen. Het opleiden van medewerkers tot “zorgverantwoordelijken” werd steeds uitgesteld, doordat scholingsbijeenkomsten geen doorgang konden vinden. Uiteindelijk is er in het 3e kwartaal besloten om de training digitaal te gaan aanbieden. In november 2020 is gestart met het (digitaal) opleiden van de GVP’ers en verpleegkundigen (locatiemanagers ook i.v.m. de achterwachtfunctie) tot zorgverantwoordelijken. Dit traject loopt door tot begin 2021. Daarna moeten de zorgverantwoordelijken zich de rol eigen maken en gaat de daadwerkelijke implementatie eigenlijk pas plaatsvinden.

Arbo en veiligheid

Ten aanzien van de veiligheid van medewerkers is er een module in Afas gebouwd om de meldingen incidenten medewerkers (MIM) te ondersteunen. Dit geeft zowel de locatiemanager als de preventiemedewerker de benodigde handvatten om gericht actie te kunnen ondernemen. Er is eind 2020 een beleid fysieke belasting ontwikkeld, welke komend jaar geïmplementeerd gaat worden. De aandachtsvelder “arbo en fysieke belasting” is ook één van de vier aandachtsvelders die centraal staan komend jaar om ervoor te zorgen dat beleid en procedures in de praktijk ook worden toegepast. In het kader van gezondheid en vitaliteit van medewerkers wordt tevens het huidige arbobeleid en het RI&E beleid geactualiseerd en geïmplementeerd.

Nr.	Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
3.1	Veiligheid	Medicatie-veiligheid	Kwaliteitskader	Verhogen van de medicatieveiligheid	1. Iedere locatie heeft eind Q2 een geschoolde aandachtsvelder medicatie die het onderwerp continu onder de aandacht brengt.	1. Aandachtsvelder "medicatie" in positie zetten (inrichten en implementeren scholingsaanbod)	Kwaliteitscommissie i.s.m.	Q1
					2. Eind Q2 heeft minimaal 80% van de medewerkers (VIG, vpk) per locatie de verplichte e-learning medicatieveiligheid gevolgd.	2. Implementatie en borging aandachtsvelder "medicatie" op locatie (o.a. volgen training en aandacht/sturing in de praktijk) 3. Ieder teamoverleg wordt n.a.v. een MIC analyse de medicatieveiligheid onder de aandacht gebracht 4. Aandachtsvelder heeft 1 x per 6 weken overleg met de locatiemanager om de knelpunten in kaart te brengen en daar vervolgcities op uit te zetten. 5. 2 x per jaar vindt er een evaluatie met de apotheek, aandachtsvelder en locatiemanager plaats waarin knelpunten worden besproken die worden teruggelegd in het teamoverleg. 6. 80% van de medewerkers heeft de verplichte nieuwe e-learning medicatieveiligheid gevolgd.	Locatiemanager	Q2 - Q3
3.2	Veiligheid	Vrijheid en veiligheid	Wet zorg en dwang	Bewustwording creëren rondom onvrijwillige zorg en herkennen van verzet	1. Eind Q1 scoort DL groen op minimaal 95% van de normen van het toetsingskader Wzd van de IGJ.	1. Uitvoeren plan van aanpak implementatie Wzd, waaronder: - samenwerkingsafspraken voor inzet externe deskundige t.b.v. consultatie stappenplan Wzd - deskundigheidsbevordering zorgverantwoordelijken - bevorderen van de inzet cliëntvertrouwenspersoon (CVP) - in overleg blijven met softwareleverancier t.b.v. vereiste systeemaanpassingen t.b.v. digitale aanlevering rapportages en analyses aan IGJ	Wzd commissie	Q1
					2. Eind Q2 heeft 95% van de medewerkers de training vrijheid en veiligheid in bekwaamheids-paspoort op groen staan.	2. Alle medewerkers volgen in het eerste half jaar de verplichte e-learning vrijheid en veiligheid.	Locatiemanager	Q1 - Q2
					3. Onvrijwillige zorg en verzet is voortdurend onder de aandacht bij het team.	3. Casuïstiek wordt besproken in het teamoverleg. 4. Zorgverantwoordelijken hebben minimaal 1 x per 6 weken overleg om de inzet, afbouw en casuïstiek m.b.t. onvrijwillige zorg te bespreken. 5. Waar nodig/ gewenst kan de zorgverantwoordelijke i.o.m. de locatiemanager ondersteuning vragen aan de SO/VS/interne trainers voor coaching-on-the-job.	Locatiemanager	Q1 - Q4
3.3	Veiligheid	Gezondheid en vitaliteit	Arbowet Uitkomsten MTO	Bevorderen van een veilige werkomgeving, reduceren van fysieke belasting en voorkomen van risico's.	1. De ontwikkelde beleidsaanpak is bekend, wordt op alle locaties nageleefd en medewerkers zijn zich bewust van risico's	1. Implementatie beleid fysieke belasting (o.a. opleiding, aandachtsvelders, inrichting transferprotocol Nedap en koppeling Zorgmonitor)	Preventiemedewerker	Q1 - Q2
					2. Iedere locatie heeft eind Q3 een geschoolde aandachtsvelder "arbo en fysieke" belasting die het onderwerp continu onder de aandacht brengt.	2. Aandachtsvelder "arbo en fysieke belasting" in positie zetten	Preventiemedewerker	Q2 - Q3
					3. In Q4 is de fysieke belasting meer inzichtelijk en is bekend met welke hulpmiddelen op locaties gewerkt	3. Implementatie en borging aandachtsvelder "arbo en fysieke belasting" op locatie	Locatiemanager	Q3 - Q4
					Geactualiseerd arbobeleid	4. Lichamelijke (over)belasting in kaart brengen d.m.v. meetinstrumenten	Preventiemedewerker	Q4
3.4	Veiligheid	Gezondheid en vitaliteit	Arbowet, RI&E	Bevorderen van een veilige werkomgeving en voorkomen van arbeidsrisico's.	Geactualiseerd arbobeleid	5. Inventarisatie hulpmiddelen op locaties	Preventiemedewerker	Q4
						1. Ambities en speerpunten aan de hand van potentiële risico's en relevante onderwerpen bepalen	Preventiemedewerker i.s.m. directie	Q1 - Q2
						2. Actualiseren huidige arbobeleid	Preventiemedewerker	Q2 - Q3
						3. Vaststelling beleid d.m.v. instemming OR	OR	Q3
3.5	Veiligheid	Gezondheid en vitaliteit	Arbowet, RI&E	Planmatige aanpak rondom RI&E's om risicobeheersing en -bewustzijn op een natuurlijke manier te verankeren in de organisatie	RI&E beleid en plan van aanpak	4. Implementatie geactualiseerde arbobeleid	Preventiemedewerker	Q3 - Q4
						1. Opstellen RI&E beleidsaanpak	Preventiemedewerker	Q1 - Q2
						2. Bepalen (meerjaren)planning o.b.v. risico-prioritering en opstellen RI&E plan	Preventiemedewerker i.s.m. directie	Q2 - Q3
						3. Vaststelling beleid en RI&E aanpak d.m.v. instemming OR	OR	Q3
						4. Uitvoeren RI&E plan	Preventiemedewerker	Q3 - Q4

4.4. LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Bewonersdossiers

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 hadden we dit willen verbeteren, maar vanwege de corona pandemie is hier enige vertraging in ontstaan. In de tweede helft van 2020 is er achter de schermen hard gewerkt aan "zorgplan 2.0" en worden ook andere knelpunten in het zorgdossier verbeterd. In 2021 worden deze verbeteringen geïmplementeerd. Om de implementatie succesvol te laten slagen, is het belangrijk om dit zorgvuldig te doen en door medewerkers goed en frequent te ondersteunen in het proces middels training (e-learning, instructievideo's, coaching on-the-job), communicatie (themaposter, input voor teamoverleg), actualisatie van de handleiding bewonersdossier en bijbehorende procedures (o.a. zorgplanbespreking en MDO) en sturing via de zorgmonitor.

Hygiëne en infectiepreventie

In 2020 heeft de hygiëne en infectiepreventie een enorme inhaalslag gemaakt. Door de corona pandemie zijn de hygiënemaatregelen en verbeterpunten versneld doorgevoerd. We hebben als organisatie enorm veel kennis en helaas ook ervaring opgedaan op het gebied van hygiëne en infectiepreventie. Komend jaar willen we dit borgen en ons beleid - in samenwerking met een externe deskundige infectiepreventie - aanscherpen. Daarbij wordt tevens ingezet op het implementeren en borgen van aandachtsvelders op locatie, om ervoor te zorgen dat beleid en procedures in de praktijk ook worden toegepast. Eén van de vier aandachtsvelders die centraal staan komend jaar is de aandachtsvelder hygiëne en infectiepreventie.

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 ketenpartners

Afgelopen jaar heeft de medische vakgroep zich verder geïntegreerd binnen de organisatie. Daarbij is het team ook uitgebreid met verpleegkundig specialisten en psychologen. De samenwerking met de huisartsen blijft, net als afgelopen jaar, een speerpunt. In de praktijk lopen we er tegenaan 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, MedTzorg en individuele zorgaanbieders en het voortzetten van een bereikbare dienst vanuit de medische vakgroep tijdens de ANW. Daarnaast gaan we werken met zorgdomein, waarmee huisartsen snel en veilig digitaal informatie kunnen uitwisselen met Dagelijks Leven. Ten slotte willen we een pilot gaan starten met het inzetten van de Diagnosebox en het SmartGlass op twee locaties (waar de huisartsen basiszorg weigeren te leveren) om te onderzoeken in hoeverre de medewerkers hiermee ondersteund worden bij triage teneinde de hoofdbehandelaren (SO's in dit geval) te ontlasten.

Nr.	Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
4.1	Kwaliteit	Bewonersdossier (Nedap Ons Dossier)	Interne audits Calamiteiten-onderzoek Analyse MIC Commissie	Dossieroptimalisatie	Het aantal bevindingen vanuit de interne audits ten aanzien van de dossiercontrole is in de tweede helft van 2021 met 50% gehalveerd t.o.v. dezelfde periode in 2020.	1. De afspraken rondom het invullen van de velden van het zorgdossier in Nedap Ons worden geevalueerd en geactualiseerd. 2. De handleiding bewonersdossier wordt herzien en aangevuld met afbeeldingen en instructievideo's. 2. Aandachtvelder "dossier" in positie zetten 3. Implementatie en borging aandachtvelder "dossier" op locatie 3. Er wordt een e-learning zorgplan 2.0 ontwikkeld. 4. Medewerkers hebben de e-learning zorgplan 2.0 gevolgd.	Werkgroep Zorgdossier 2.0 Werkgroep Zorgdossier 2.0 i.s.m. proces- en Werkgroep Zorgdossier Locatiemanager Werkgroep Zorgdossier 2.0 Locatiemanager	Q1 Q1 Q1 Q2 - Q3 Q1 Q2 - Q3
4.2	Kwaliteit	Hygiëne en infectie-preventie	Richtlijn hygiëne en infectie-preventie Toetsingskader IGJ	Het (preventief) voorkomen van verspreiding van micro-organismen en virussen bij bewoners en medewerkers.	1. Het beleid hygiëne en infectiepreventie (inclusief bijbehorende procedures) is eind Q2 geactualiseerd en aangescherpt. 2. Medewerkers zijn op de hoogte van de hygiëne- en infectiepreventie richtlijnen, zien de noodzaak hiervan en werken hier ook naar.	1. Aanscherpen beleid i.s.m. externe deskundige infectiepreventie, n.a.v. toetsingskader IGJ. 2. Positie hygiënecommissie versterken door het toevoegen van de externe deskundige infectiepreventie aan commissie. 3. Aandachtvelder "hygiëne en infectiepreventie" in positie zetten (inrichten en implementeren scholingsaanbod) 4. Implementatie en borging aandachtvelder "hygiëne en infectiepreventie" op locatie (o.a. volgen training en aandacht/sturing in de praktijk). Specifieke aandacht voor handhygiëne en niet dragen van sieraden.	HIP Commissie HIP Commissie i.s.m. DL Academy Locatiemanager	Q1 Q1 Q2
4.3	Kwaliteit	Samenwerking ketenpartners	Kwaliteitsverbetering	Verbeteren van de samenwerking met huisartsen/ HAP	De huisartsen worden ontlast door het snel en veilig elektronisch kunnen uitwisselen van informatie met Dagelijks Leven.	1. Implementatie zorgdomein/ Ons Ketenverkeer	Proces- en informatiemanagement	Q1
					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 een bereikbaarheidsdienst SO gedurende ANW	Directie	Q2
					Bereidheid tot samenwerken nieuwe locatie DL	1. Uitvoeren van een eerste kennismaking met huisarts door opstartmanager met vaste SO in de periode 6-9 maanden voor opening .	Opstartmanager	Q1
					Medewerkers worden ondersteund bij triage, waardoor HAP wordt ontlast.	1. Uitvoeren pilot m.b.t. inzet diagnosebox en SmartGlass (zorgbril) op 2 locaties	Projectmanager	Q2 - Q3
4.4	Kwaliteit	Beschikbaarheid basiszorg	Actualiteit	Borging beschikbaarheid van basiszorg tijdens de ANW en voor spoed	Contract en werkafspraken met MedTzorg Geïmplementeerde werkprocessen en afspraken	1. Continueren van de samenwerking met MedTzorg voor verschillende locaties: beschikbaarheid huisartsenzorg tijdens de ANW en in geval van spoed	Directie	Q1 - Q4

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) stamt uit de begintijd van onze organisatie. Nu, zes 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 nadruk blijft uiteraard liggen op de meerwaarde die Dagelijks Leven biedt aan haar bewoners vanuit de focus op kwaliteit van leven. De uitgangspunten van het concept: topkwaliteit zorg, kleinschaligheid en betaalbaarheid blijven ongewijzigd. 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 en de Wzd-commissie. 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, verpleegkundig specialisten en psychologen 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. De medische en verpleegkundige expertise is verankerd middels de kwaliteitscommissie, waarin o.a. vertegenwoordigd is vanuit directie, specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundigen, locatiemanagement en beleid. In de kwaliteitscommissie vindt besluitvorming plaats n.a.v. adviezen uit eerder genoemde commissies en over o.a. het verpleegkundige en medische beleid. Ter ondersteuning aan directie en aan de locatiemanagers worden er locatiecoaches ingezet. Dit aantal coaches wordt conform formatieplan uitgebreid in lijn met de groei van de organisatie. 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.	Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
5.1	Leiderschap, governance en management	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-Q2
5.2	Leiderschap, governance en management	Management letter	Management letter	Bedrijfsvoering en AO/IC is op orde	Alle aanbevelingen uit de management letter zijn geïmplementeerd	1. Nieuwe aanbevelingen vanuit controle 2020 worden opgepakt en geïmplementeerd voor controle over 2021	Control	Q1-Q2
5.3	Leiderschap, governance en management	Sturing	Kwaliteitskader	Verbeteren van communicatie en gesprekstechnieken	Coaches en opstartmanagers zijn gefaciliteerd om locaties te kunnen ondersteunen	1. Locatiecoaches en opstartmanagers volgen de training communicatie en gesprekstechniek van DL Academy.	Locatiecoach/ opstartmanager	Q1
					Locatiemanagers zijn gefaciliteerd om locatie te kunnen aansturen	1. Locatiemanagers volgen waar nodig trainingen op het gebied van communicatie en gesprekstechniek, verzuim, voeren van sollicitatiegesprekken, slecht nieuws gesprekken en samenwerkingsgesprekken	DL Academy	Q1 - Q4
5.4	Leiderschap, governance en management	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
5.5	Leiderschap, governance en management	Beste Academy	Jaarplan DL Academy	Externe waardebeoordeling DL Academy	Erkenning, objectief van externen	1. Inschrijven Beste leerbedrijf 2021 (DL School) 2. Inschrijven aNS award (beste elearning) 3. Zorgaward (FWG) nog in afwachting van de thema's in 2021.	DL Academy / HR	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 2020 geven verbeterwensen aan op het gebied van bezetting. 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 2020, ook in 2021 inzetten om de inzet van extra gastvrouwen en/of helpenden op de huiskamers voort te zetten. Hierdoor kan er meer begeleiding worden geboden bij de activiteiten, is er meer toezicht en wordt de werkdruk voor de bestaande bezetting verlaagd. Daarnaast wil Dagelijks Leven extra capaciteit inzetten voor periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Hiermee wil Dagelijks Leven zowel de tevredenheid van de medewerkers als de tevredenheid en kwaliteit van leven van de bewoners en de hygiëne op locatie te verhogen. Indirect kan dit weer bijdragen aan het verlagen van het verzuim. Ook wordt gekeken op welke wijze we het verloop kunnen terugdringen, met name tijdens het eerste half jaar na indiensttreding. Om de verbinding tussen het schriftelijke beleid en procedures en de uitvoering in de praktijk beter te borgen, gaan we de komende jaren aan de slag met het borgen van de positie van aandachtsvelders. Komend jaar wordt de nadruk gelegd op de aandachtsvelders medicatie, dossier, hygiëne & infectiepreventie en arbo & fysieke belasting. De ondernemingsraad wil zijn positie versterken door het aantal leden uit te breiden, zodat er vanuit alle provincies met locaties er een vertegenwoordiging is in de ondernemingsraad. Hiermee wil de ondernemingsraad ervoor zorgen dat medewerkers zich goed vertegenwoordigd voelen.

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 er kan indien nodig een verpleegkundig specialist en/of een gedragspsycholoog worden ingeschakeld. Ook heeft elke locatie samenwerkingsafspraken met een collega zorgaanbieder 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, ondersteuning vanuit MedTzorg of advisering bij triage tijdens ANW vanuit NAAST. Afgelopen jaar hebben we een interne bereikbaarheidsdienst ingericht vanuit de medische vakgroep. Komend jaar willen we – in lijn met de groei van de organisatie – de medische vakgroep verder uitbreiden met SO's, verpleegkundig specialisten en psychologen.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Dagelijks Leven heeft de ambitie een aantrekkelijke werkgever te zijn en te blijven voor onze medewerkers. Om dit te bereiken c.q. te behouden blijven we inzetten op vitaliteit een goede opleidingsomgeving. We hebben de ambitie om als DL Academy te worden verkozen als beste leerbedrijf 2021. De DL Academy is het opleidingscentrum voor Dagelijks Leven, 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 zal komend jaar nog meer invulling gaan geven aan de behoefte aan mogelijkheden tot verdere persoonlijke en professionele ontwikkeling van onze medewerkers. Denk aan scholingen op het gebied van grenzen stellen, positieve zelfspraak, energiebalans, vitaliteit, gerontologie, activiteitenbegeleiding en diverse managementmodules, zoals gesprekstechnieken en communicatievaardigheden. Een professioneel en state-of-the-art opleidingsprogramma versterkt tevens het imago van Dagelijks Leven op de arbeidsmarkt als aantrekkelijk (en beste) werkgever. In 2020 is een intern opleidingsprogramma in gang gezet om verzorgenden IG op te leiden tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric (GVP). Hiermee wordt een impuls gegeven aan de deskundigheidsbevordering op het gebied van dementie en onbegrepen gedrag. Vanwege vertragingen door de coronapandemie loopt dit programma door in 2021, waarbij ook veel meer wordt ingezet op digitale interactieve scholing. Tot slot gaan we een 3e opleidingscentrum realiseren in Venlo.

Nr.	Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
6.1	Personeelssamenstelling	DL Academy	MTO Interne audits Strategische doelstellingen	Deskundigheidsbevordering	Scholingsaanbod sluit aan op wensen en behoeften van medewerkers. DL Academy scoort een tevredenheid van minimaal 7.8 in het MTO 2021.	1. Werven en opleiden van interne trainers 2. Doorontwikkelen a New Spring (leerplatform), o.a. procesoptimalisatie, toevoegen van nieuwe technische mogelijkheden, het toevoegen van nieuwe e-learningen en het actualiseren en verbeteren van bestaande e-learningen. 3. Vaststellen prioriteitsvolgorde ontwikkeling diverse opleidingsprogramma's/e-learningen 2021 en conform deze planning implementatie.	Academy DL Academy DL Academy	Q1 - Q4 Q1 - Q4 Q1
6.2	Personeelssamenstelling	Dementiezorg	Strategische doelstelling	Verhogen van de kennis en kunde in dementiezorg	Er is minimaal 1 universiteit aan de DL Academy verbonden	1. Het verbinden van een universiteit aan de DL Academy (Kennis en Innovatiecentrum) 2. Ontwikkelen plan van aanpak om i.s.m. universiteit de kennis en kunde in dementiezorg te verhogen	DL Academy	Q2 - Q3
6.3	Personeelssamenstelling	GVP opleiding	Strategische doelstelling	Doorontwikkelen van de teamsamenstelling ter bevordering van kennis en kunde op de locatie	Medewerkers worden opgeleid tot GVP'er	1. Verzorgen opleidingstrajet voor VIG'ers tot GVP (starten nieuwe groepen dec 2020, voorjaar 2021 en december 2021)	DL Academy	Q1 - Q4
6.4	Personeelssamenstelling	GVP inzet	Strategische doelstelling	Bevorderen van kennis en kunde op locatie	Elke locatie heeft minimaal 2 GVP'ers in het team	1. Inzet van minimaal 2 GVP'ers per locatie	Directie	Q1 - Q4
6.5	Personeelssamenstelling	Opleiding en ontwikkeling	Strategische doelstelling	Doorontwikkelen van de teamsamenstelling ter bevordering van kennis en kunde op de locatie	1. Aandachtsvelders ontvangen een gerichte training op hun aandachtsgebied 2. Goed leerklimaat voor leerlingen	1. Ontwikkelen inhoudelijke trainingen aandachtsvelders 2. Trainen van de interne trainers 3. Ontwikkelen programma ter begeleiding van de BBL-leerlingen	DL Academy DL Academy DL Academy	Q1 - Q2 Q2 - Q3 Q1 - Q2
6.6	Personeelssamenstelling	Retentie	Kwaliteitskader Strategische doelstelling	Verminderen uitstroom	Terugdringen verloop tot <20%	1. Concreet plan van aanpak o.b.v. exitanalyses 2. Betere selectievaardigheden en -tools, waarmee uitstroom binnen 6 maanden wordt verminderd 3. Onderzoek naar verloop locatiemanager en hoe dit te beïnvloeden is	HR HR HR	Q1 Q2 Q2 - Q3
6.7	Personeelssamenstelling	Engagement	Strategische doelstelling	Medewerkers voelen zich gehoord, gewaardeerd en verbonden met DL	Gemiddelde rapportcijfer MTO is >7.5	1a. Opstellen centraal verbeterplan n.a.v. resultaten MTO 2020 1b. Opstellen locatiegebonden verbeterplan n.a.v. resultaten MTO 2020 2a. Implementatie centrale verbeteracties n.a.v. MTO 2020 2b. Implementatie locatiegebonden verbeteracties n.a.v. MTO 2020 3. Uitvoeren MTO 2021 (incl beoordeling of Preventief Medisch Onderzoek hierin wordt meegenomen) 4. Hanteren van de "Dagelijks Leven Kalender" m.b.v. speciale dagen goodies en uitreiken van awards. 5. Employee Journey: focus op de onboarding (van moment van ondertekening tot 1 jaar in dienst): - beleid verder uitwerken - Implementatie	HR Locatiemanager HR Locatiemanager Directie Marketing & Communicatie i.s.m. HR en Secretariaat HR i.s.m. DL Academy en Marketing & Communicatie	Q1 Q1 Q2 Q2 Q3 - Q4 Q1 - Q4 Q2 - Q3
6.8	Personeelssamenstelling	Gezondheid en vitaliteit	Strategische doelstelling	Vitale medewerkers	Het verzuim is verminderd naar < 5%	1. Aanstellen casemanager verzuim 2. Verbetering managementrapportage waardoor meer stuurinformatie 3. Verbetering samenwerking Bedrijfsarts - DL, waardoor aanpak verzuim effectiever is (minder klachten) 4. Leidinggevend nog beter equiperen (trainen en faciliteren) tav verzuimaanpak 5. Plan van aanpak preventie (vitaliteitsprogramma) 6. Aanpak doelgroep 25-34 jaar: verzuimfrequentie, meldingsfrequentie, verzuimduur minstens 10% omlaag en terugdringen maandagochtend verzuim 7. Evaluatie langstlopende dossiers op effectiviteit aanpak 8. Verbeteren selectie aan de poort op vitaliteit 9. Onderzoek en evt implementatie Eigen Risicodragerschap Ziektewet en/of WGA	HR HR HR HR HR HR HR HR	Q1 Q1 Q1 - Q4 Q1 - Q4 Q2 - Q3 Q1 Q1 - Q2 Q2 Q2
6.9	Personeelssamenstelling	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 2. Werven verpleegkundig specialisten 3. Werving GZ psychologen	Recruitment	Q1 - Q4
6.10	Personeelssamenstelling	Bezetting	Kwaliteitskader	Extra toezicht in huiskamers, extra tijd voor individuele bewoners	Verhoging klanttevredenheid Verhoging kwaliteit van leven van bewoners	1. Continueren van de per 1-1-2020 extra inzet van 25 uur per week gastvrouw/ helpende	Directie	Q1 - Q4
6.11	Personeelssamenstelling	Bezetting	Kwaliteitskader CTO	Extra capaciteit voor schoonmaak	Verhoging klanttevredenheid Verbetering hygiëne op locatie	1. Extra capaciteit HH voor periodieke schoonmaakwerkzaamheden	Directie	Q1 - Q4

Nr.	Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
6.12	Personeelssamenstelling	Opleidingscentrum	Strategische doelstelling	Ontwikkeling van sociale initiatieven/ uitdagende leeromgevingen	Er zijn landelijk drie opleidingscentra ingericht	1. Realisatie van een derde opleidingscentrum in Venlo	Directie	Q4
6.13	Personeelssamenstelling	Medezeggenschap	Ondernemingsraad	Vertegenwoordiging medewerkers	Uit het MTO 2021 blijkt dat minimaal 80% van de medewerkers zich vertegenwoordigd voelt door de OR.	1. Uitbreiding aantal leden OR 2. OR nieuwe vorm: digitaal organiseren van de overleggen en regionale afvaardiging 3. Ontwikkeling platform ten behoeve van transparantie werkzaamheden OR	Ondernemingsraad ism directie	Q1 - Q4

4.7. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Systemen

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 maken we gebruik van het programma Afas, een softwareprogramma ten behoeve van het automatiseren en optimaliseren van de administratieve processen. Procesoptimalisatie, standaardisatie en verdere automatisering zijn in 2021 belangrijke speerpunten. Begin 2021 wordt de migratie naar een andere IT-partner afgerond. Dit betekent voor de gebruikers o.a. een nieuwe support, eigen e-mailaccounts voor medewerkers en een overgang van de huidige K-schijf in Verkenner naar een Sharepoint-omgeving. Rondom Nedap wordt Zorgdomein samen met Ons Ketenverkeer geïmplementeerd. Tevens is de inrichting van het zorgplan binnen Dagelijks Leven geëvalueerd en wordt dit begin 2021 omgezet naar "zorgplan 2.0". Vanuit de DL Academy wordt een pilot gestart met het gebruik van virtual reality om het ervaringsleren te bevorderen. Er komt een realtime koppeling tussen Afas-Nedap-Zorro ten behoeve van een efficiëntere aanvraag en afwikkeling van uitzendkrachten. Ten slotte worden contract- en financieringsstromen (medewerkers en verwanten) verder geautomatiseerd.

Informatievoorziening intern

Vanwege de diversiteit aan systemen is het belangrijk om realtime data en trends via één tool overzichtelijk te kunnen inzien. Op dit moment werken we met Zorgmonitor. Komend jaar wordt gekeken of Zorgmonitor kan blijven voldoen aan de wensen die we hebben of dat we mogelijk overstappen naar een andere business intelligence tool (BI-Tool). Dat geldt ook voor het document management systeem (DMS). Het huidige kwaliteitshandboek dient ofwel verder ontwikkeld te worden ofwel vervangen door een nieuw DMS. Gebruikersgemak staat hierin bovenaan. Medewerkers moeten snel en makkelijk de juiste informatie kunnen vinden. Waar voorheen vooral sprake was van schriftelijk beleid en procedures, gaan we steeds meer inzetten op andere manieren, zoals instructievideo's, snelkaarten en andere manieren om eindgebruikers gericht te kunnen ondersteunen. Ook wordt een interactief platform ingericht om de onderlinge communicatie tussen de locaties en het hoofdkantoor te bevorderen en daarmee de betrokkenheid van alle medewerkers te verhogen.

Informatievoorziening extern

Om de naamsbekendheid en betrouwbaarheid van Dagelijks Leven te vergroten, wordt de website herzien. De afdeling marketing & communicatie gaat zich onder andere richten op story-telling, het ontwikkelen van landingspagina's en het opbouwen van interne en externe links. Ook worden er campagnes gelanceerd om gerichte doelgroepen te bereiken, waaronder huisartsen en casemanagers dementie.

Nr.	Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
7.1	Hulpbronnen	ICT	Strategische doelstelling	Veilig IT-systeem	Migratie ICT	1. Implementatie IT-partner, inclusief eigen e-mailaccount voor iedere medewerker	Proces- en Informatiemanagement	Q1
7.2	Hulpbronnen	Informatie-voorziening intern	Strategische doelstelling	Realtime inzage in data en trends via één systeem	Sturingsstelsel in eigen beheer	1. Onderzoeken van de mogelijkheden van "PowerBI" ter vervanging van Zorgmonitor	Proces- en informatiemanagement	Q1
						2. Indien akkoord: inrichten nieuw BI-systeem: eigen dashboards ontwikkelen om data te visualiseren en trends te kunnen tonen.	Proces- en informatiemanagement	Q2 - Q3
					Dashboard opleidingen	1. Koppelen van het bekwaamheidspaspoort in Afas aan BI-tool	Proces- en informatiemanagement i.s.m. DL Academy	Q2
					Dashboard verzuim	2. Koppelen van het verzuimdashboard in Afas aan BI-tool	Proces en informatiemanagement i.s.m. HR	
					Dashboard beheer en onderhoud	3. Ontwikkelen/ koppelen dashboards in BI-tool t.b.v. status en uitkomsten van facilitaire certificering, legionella testen, brandmeldinstallatie, testen apparatuur, maar ook tbv beoordeling service level van de afdeling beheer etc.	Proces- en informatiemanagement i.s.m. Beheer en onderhoud	Q3
7.3	Hulpbronnen	Informatievoorziening intern	Strategische doelstelling	Beleid en procedures zijn toegankelijk en duidelijk voor gebruikers	1. Een gebruikers- en beheervriendelijk Document Management Systeem.	1. Optimalisatie DMS dan wel selectie en implementatie van een nieuw DMS	Proces- en informatiemanagement i.s.m. Beleid	Q2 - Q3
					2. Informatie is op verschillende manieren beschikbaar.	2. Ontwikkelen van instructievideo's (naast de "schriftelijke" procedures)	Proces- en informatiemanagement i.s.m. document-eigenaren	Q1 - Q4
				Betrokkenheid medewerkers bij DL verhogen	Interactief platform	3. Inrichten van een interactief platform t.b.v. onderlinge communicatie tussen de locaties en (de verschillende commissies, directie, afdelingen van) het hoofdkantoor	Marketing & communicatie i.s.m. Proces- en informatiemanagement	Q1 - Q2
7.4	Hulpbronnen	Informatie-voorziening extern	Strategische doelstelling	Naamsbekendheid en betrouwbaarheid vergroten	Ieder kwartaal zijn er 3 mooie initiatieven, één verhaal van een bewoner en één verhaal van een verwant op de website geplaatst	1. Story-telling toepassen op de website	Marketing & communicatie	Q1 - Q4
					Landingspagina's bereiken minimaal pagina 1 in google en linkbuilding is met 20% verhoogd	2. Ontwikkelen van landingspagina's en opbouwen van interne en externe links	Marketing & communicatie	Q1 - Q2
					Vergroten van de naamsbekendheid met X% t.o.v. nulmeting.	3. Uitvoeren van een nulmeting in januari om de bestaande naamsbekendheid te meten en een norm te kunnen bepalen voor het te behalen percentage.	Marketing & communicatie	Q1
						4. Uitvoeren van een overkoepelende campagne om te laten zien waar Dagelijks Leven voor staat in lijn met visie en missie	Marketing & communicatie	Q2 - Q4
					Meer bekendheid met Dagelijks Leven onder huisartsen en casemanagers	4. Ontwikkelen specifieke campagne voor huisartsen en casemanagers	Marketing & communicatie	Q2
7.5	Hulpbronnen	Proces-optimalisatie	Strategische doelstelling	Optimaliseren opstartproces	Geautomatiseerde taken ter voorkoming van het vergeten van acties	1. Functioneel ontwerp voor workflow opstartproces (digitalisering huidig draaiboek) 2. Bouwen in AFAS	Proces- en informatiemanagement ic.m. opstartmanagement	Q2
				Excellente HR processen en systemen	Efficiency, tevreden interne klanten	1. Kalender maken met proces en -systeemoptimalisaties HR-administratie 2. Uitvoer conform kalender	HR i.s.m. Proces & informatiemanagement	Q1 Q1-Q4
7.6	Hulpbronnen	Contracten	Strategische doelstelling	Standaardiseren en automatiseren van backoffice processen	Digitale workflow rondom bewonersovereenkomsten	1. Realiseren van digitale ondertekening door bewoners/ vertegenwoordigers van de bewonersovereenkomsten (o.a. zorg- en huurovereenkomst)	Proces- en informatiemanagement i.s.m. Control	Q1 - Q2
7.7	Hulpbronnen	Inkoop/facturatie	Strategische doelstelling	Procesoptimalisatie	Eind Q2 is Elvy vervangen door Whitevision	2. Vervangen huidig systeem (Elvy) t.b.v. het vastleggen en fatteren van inkoopfacturen	Proces- en informatiemanagement i.s.m. Control	Q1 - Q2
7.8	Hulpbronnen	Facilitair proces	Strategische doelstelling	Procesoptimalisatie	Facilitair proces is ingericht in Afas	1. Inrichten, beheren en bewaken van het facilitair proces rondom storingen, meldingen en verzoeken in Afas	Beheer & onderhoud	Q1 - Q2
7.9	Hulpbronnen	Medicatie-veiligheid	Strategische doelstelling	Systeemoptimalisatie	Medicatievoorschrift door SO van DL verloopt via EVS NCare	1. Borging van het gebruik van het Electronisch Voorschrift Systeem (EVS) van NCare	Proces- en informatiemanagement	Q1
					Actueel advies met voor- en nadelen van overstap NCare naar Ons Medicatie	2. Herevaluatie/ 2e pilot m.b.t. het mogelijk overstappen van NCare naar Nedap Ons Medicatie	Proces- en informatiemanagement	Q3
7.10	Hulpbronnen	Virtual reality	Inkoopkader Jaarplan DL Academy	Leerrendement verhogen	Dmv digitale hulpmiddelen ervaringsleren bewerkstelligen.	1. Een geschikte samenwerkingspartner selecteren	DL Academy	Q1
						2. Passende scholingen selecteren om via virtual reality aan te bieden	DL Academy	Q2
						3. Ontwikkelen van een pilot scholing	DL Academy	Q2
						4. Evalueren en uitbreiden aanbod via virtual reality	DL Academy	Q3

5. SAMEN LEREN EN VERBETEREN

5.1. VERBETERINGEN PER LOCATIE

Dagelijks Leven heeft eind 2020 in totaal 55 locaties operationeel. Drie locaties waarvan de bouw in december 2020 wordt afgerond worden in de eerste week van 2021 geopend. In 2021 komen daar naar planning nog circa 20 locaties bij.

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

Afhankelijk van de locatie kunnen dit bijvoorbeeld verbeterdoelen zijn op het gebied van:

- Dossiervorming op bewonersniveau, waaronder aanwezigheid van alle benodigde documenten, zoals het levensverhaal, een actueel en volledig persoonsgericht zorgplan, rapportages van de voortgang et cetera.
- Organiseren van periodieke verwantenavonden
- Passend activiteitenprogramma (zowel individueel als in groepsverband), ook tijdens de avond en in het weekend
- Werken volgens de visie van Dagelijks Leven
- Interne sturing, zoals op formatie volgens basisrooster, vitaliteit medewerkers, opvolging verbeterplannen, uitvoering en opvolging van samenwerkingsgesprekken
- Gebruik maken van de interne flexpool in plaats van uitzendkrachten

5.2. EVALUATIE EN TERUGKOPPELING

Er is frequent overleg met de medezeggenschapsraden, waarin ook het kwaliteitsjaarplan 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 locatiegebonden jaarplannen frequent aan bod tijdens het regio-overleg. Dit overleg wordt georganiseerd door de locatiecoach. Tijdens dit overleg worden (regionale) knelpunten besproken, komen 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, input voor de kwaliteitsrapportage en via de diverse werkgroepen en commissies waar zij deel aan nemen.

6. KWALITEITSBUDGET

6.1. VOORTZETTING DOELSTELLINGEN VANUIT 2019 EN 2020 T.B.V. KWALITEITSBUDGET IN 2021

Dagelijks Leven wil onderstaande doelstellingen vanuit de categorie “15% overige investeringen” kwaliteitsbudget vanuit 2019 en 2020 continueren in 2021:

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 zinvolle tijdsbeleving als aan het bevorderen van de kwaliteit van leven van onze bewoners. De locaties geven invulling aan deze doelstelling in het locatiegebonden plan, in samenspraak met bewoners en verwanten.

Poort

Voor alle nieuwe locaties wordt in 2021 de ‘open’ poort technologie geïmplementeerd. Dit houdt in dat de poort in principe open is voor bewoners, tenzij dit een ernstig nadeel of veiligheidsrisico geeft voor de bewoner. Dan kan er – conform het stappenplan Wet zorg en dwang – worden overgegaan tot de inzet van een GPS-tracker en/of een tag.

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 2021 wil Dagelijks Leven de DL Academy verder professionaliseren door het werven en opleiden van interne trainers, het continueren van de professionaliseringsslag ten aanzien van het scholingsprogramma en het optimaliseren van het digitale leerplatform [a New Spring].

Continueren budget zinvolle dagbesteding en vervullen van hartenwensen

Het betreft een extra budget per locatie dat 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 locale duidelijk tot uitdrukking komt. Daarnaast willen we vanwege de zichtbare bijdrage aan het levensplezier en welbevinden van de bewoners ook het vervullen van hartenwensen van bewoners in 2021 voortzetten.

Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
Wonen en welzijn	Belevenistuin	CTO	Een op een natuurlijke wijze stimuleren van de zintuigen Creëren van een aangename buitenruimte	Nieuwe locaties beschikken binnen een half jaar na opening 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	Q1 - Q4
Wonen en welzijn	Poort	Toetsingskader IGJ	Vrijheid en veiligheid van de bewoners is op maat georganiseerd	1. De poort van alle locaties (inclusief nieuwe locaties) is open 2. Inzet domotica is persoonsgericht (maatwerk) en onderdeel van het zorgplan	1. Open poort technologie voor alle nieuwe locaties (bestaand reeds gerealiseerd) 2. Inzet GPS en Tag - maatwerk	Beheer & onderhoud Directie	Q1 - Q4
Leiderschap, governance en management	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
Personeels-samenstelling	DL Academy	MTO	Deskundigheidsbevordering	Scholingsaanbod sluit aan op wensen en behoeften van medewerkers. DL Academy scoort een tevredenheid van minimaal 7.8 in het MTO 2021.	1. Werven en opleiden van interne trainers	DL Academy	Q1 - Q4
		Interne audits Strategische doelstellingen			2. Doorontwikkelen a New Spring (leerplatform), o.a. procesoptimalisatie, toevoegen van nieuwe technische mogelijkheden, het toevoegen van nieuwe e-learningen en het actualiseren en verbeteren van bestaande e-learningen.	DL Academy	Q1 - Q4
Wonen en welzijn	Hartenwens	Kwaliteitskader	Bevorderen van zinvolle tijdsbesteding	Voor 2 bewoners is een hartenwens vervuld.	1. Van alle bewoners worden de hartewensen in kaart gebracht. 2. Er wordt halfjaarlijks één hartenwens van een bewoner uitgevoerd.	Locatiemanager	Q1 - Q4
Wonen en welzijn	Zinvolle dagbesteding	Kwaliteitskader CTO	Bevorderen van zinvolle tijdsbesteding	Er zijn extra middelen aangeschaft dan wel uitjes georganiseerd ter bevordering van zinvolle dagbesteding	1. Opstellen locatiegebonden plan van aanpak rondom zinvolle dagbesteding (Q4 2020) 2. Uitvoering geven aan het goedgekeurde plan van aanpak. Terugkoppeling resultaat aan directie en verwanten.	Locatiemanager	Q1 - Q4

Dagelijks Leven wil onderstaande doelstellingen vanuit de categorie "85% extra personele inzet" van het kwaliteitsbudget 2019 en 2020 continueren in 2021:

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, verpleegkundig specialisten 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 2021 wordt het huidige behandelteam hiertoe verder uitgebreid.

Uitbreiding capaciteit op de locaties

Vanuit het CTO 2020 komt naar voren dat verwanten ervaren dat er soms te weinig bezetting is (met name tijdens piekmomenten en voor toezicht in de huiskamer). Ook wordt meer persoonsgerichte "1-op-1 activiteiten" als verbeterpunt aangedragen (zowel door een hogere bezetting als door dit te verweven in de dagelijkse manier van werken/ het activiteitenprogramma). In 2020 willen we de extra inzet van 25 uur (per week) gastvrouw continueren. Extra bezetting in de huiskamers heeft tevens een positief effect op de werkdruk van met name de verantwoordelijke dienst. Een hoge werkdruk is één van de meest genoemde redenen waarom IG-ers hun dienstverband opzeggen. Het voortzetten van de uitbreiding van toezicht in de huiskamers is dan ook wenselijk.

Het schoonmaken van de studio's werd ook door enkele verwanten als verbeterpunt genoemd in het CTO 2020. Schoonmaak en hygiëne kwam tevens als aandachtspunt vanuit de interne en externe audits naar voren. Uit de prospectieve risico inventarisatie (PRI) komt naar voren dat knelpunten vooral ontstaan bij de periodieke en incidentele werkzaamheden. Om het team hierin te ondersteunen, wordt er organisatiebreed extra capaciteit aangetrokken voor periodieke schoonmaakwerkzaamheden [4 fte].

Samenwerking NAAST en bereikbaarheidsdienst SO's

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 specialist ouderengeneeskunde. 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. Daarnaast is er een telefonische bereikbaarheidsdienst vanuit specialisten ouderengeneeskunde tijdens ANW.

Samenwerking Medtzorg

Om de beschikbaarheid van basiszorg tijdens de ANW en in geval van spoed te borgen, willen we de samenwerking met MedTzorg continueren in 2021. MedTzorg is een organisatie die huisartsenzorg levert in die regio's waar huisartsenpraktijken en huisartsenposten aangeven niet langer te willen samenwerken.

Deskundigheidsbevordering middels opleidingstraject en inzet GVP

Het interne opleidingstraject waarbij 2 verzorgenden IG (VIG) per locatie worden opgeleid tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie loopt door in 2021. Met dit opleidingstraject worden meerdere doelstellingen behaald. Enerzijds wordt de kennis en kunde ten aanzien van dementie en onbegrepen gedrag verhoogd. Tevens biedt het ontwikkelmogelijkheden voor VIG'ers. Op deze wijze wordt een bijdrage geleverd aan het boeien en binden van medewerkers. Een belangrijk thema binnen de bestaande arbeidskrachte.

Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
Personeelssamenstelling	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 2. Werven verpleegkundig specialisten 3. Werving GZ psychologen	Recruitment	Q1 - Q4
Personeelssamenstelling	Bezetting	Kwaliteitskader	Extra toezicht in huiskamers, extra tijd voor individuele bewoners	Verhoging klanttevredenheid Verhoging kwaliteit van leven van bewoners	1. Continueren van de per 1-1-2020 extra inzet van 25 uur per week gastvrouw/ helpende	Directie	Q1 - Q4
Kwaliteit	Samenwerking ketenpartners	Kwaliteitsverbetering	Verbeteren van de samenwerking met huisartsen/ HAP	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 een bereikbaarheidsdienst SO gedurende ANW	Directie	Q2
Kwaliteit	Beschikbaarheid basiszorg	Actualiteit	Borging beschikbaarheid van basiszorg tijdens de ANW en voor spoed	Contract en werkafspraken met MedTzorg Geïmplementeerde werkprocessen en -afspraken	1. Continueren van de samenwerking met MedTzorg voor verschillende locaties: beschikbaarheid huisartsenzorg tijdens de ANW en in geval van spoed	Directie	Q1 - Q4
Personeelssamenstelling	GVP opleiding	Strategische doelstelling	Doorontwikkelen van de teamsamenstelling ter bevordering van kennis en kunde op de locatie	Medewerkers worden opgeleid tot GVP'er	1. Verzorgen opleidingstraject voor VIG'ers tot GVP (starten nieuwe groepen december 2020, voorjaar 2021 en december 2021)	DL Academy	Q1 - Q4
Personeelssamenstelling	GVP inzet	Strategische doelstelling	Bevorderen van kennis en kunde op locatie	Elke locatie heeft minimaal 2 GVP'ers in het team	1. Inzet van minimaal 2 GVP'ers per locatie	Directie	Q1 - Q4

6.2. NIEUWE DOELSTELLINGEN T.B.V. KWALITEITSBUDGET 2021

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

Samenwerking Anne-Mei The (15%)

Middels het verdiepen van de 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.

Pilot intelligent incontinentiemateriaal (15%)

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.

Kleding labelen (15%)

Op dit moment wordt kleding van bewoners door de verwanten gelabeld. Hier wordt verschillend mee omgegaan, met verschillende soorten labels, die op diverse plekken in kleding worden bevestigd. Hierdoor komt het voor dat kleding na het wassen bij een verkeerde bewoner in de kast terecht komt. Aan de hand van een pilot – waarin medewerkers zelf alle kleding gaan labelen – willen we onderzoeken of de bestaande knelpunten kunnen worden opgelost.

Luchtreinigingsapparatuur (15%)

Op dit moment wordt in een locatie een pilot uitgevoerd met een apparaat wat de lucht zuivert van deeltjes, stof en aerosolen. Wanneer deze pilot succesvol blijkt willen we de inzet van deze apparaten (twee per locatie) organisatiebreed doorvoeren.

Bevorderen hygiëne en infectiepreventie (15%)

Om verspreiding van micro-organismen en virussen te voorkomen is het belangrijk om goede hygiënemaatregelen 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.

Implementatie zorgdomein/ONS Ketenverkeer (15%)

Om de samenwerking met huisartsen te verbeteren gaan we werken met zorgdomein en Ons Ketenverkeer. Aan de hand van zorgdomein kunnen verwijzers digitaal naar ons verwijzen. Dit kunnen verwijzingen zijn voor een consult van een specialist ouderengeneeskunde of een uitvoeringsverzoek. De berichten komen binnen via de inbox van Ons Ketenverkeer en kunnen vanuit daar worden geaccepteerd en eenvoudig in het dossier van de bewoner worden geplaatst. Het is een veilige digitale werkwijze, waarmee de administratieve lasten voor zowel de huisarts als de medewerker van Dagelijks Leven worden verminderd.

Diagnosebox en SmartGlass (15%)

Uitvoeren van een pilot op twee locaties (waar de huisartsen basiszorg weigeren te leveren) om te onderzoeken in hoeverre de medewerkers met de inzet van de Diagnosebox en het SmartGlass ondersteund worden bij triage teneinde de hoofdbehandelaren (SO's in dit geval) te ontlasten.

Casemanager verzuim (15%)

Om het hoge verzuim terug te dringen, gaan we een casemanager verzuim aanstellen binnen de afdeling HR. De casemanager begeleidt en faciliteert het gehele proces van verzuim, gaat sturen op de voortgang en volledigheid van de dossiers en zorgt ervoor dat alle partijen (zoals locatiemanagers en -coaches, maar ook externe partijen zoals bedrijfsartsen) op tijd doen wat ze moeten doen.

Virtual reality (15%)

Het inzetten van virtual reality als onderdeel binnen het opleidingsaanbod om ervaringsleren te bevorderen. Er wordt gestart met een pilot, op basis van de resultaten wordt virtual reality al dan niet verwerkt binnen het aanbod van de DL Academy.

Extra capaciteit HH (85%)

We willen extra capaciteit inzetten voor periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Hiermee wil Dagelijks Leven zowel de tevredenheid van de medewerkers als de tevredenheid en kwaliteit van leven van de bewoners en de hygiëne op locatie te verhogen. Indirect kan dit tevens bijdragen aan het verlagen van het verzuim.

Thema	Onderwerp	Herkomst	Doel	Resultaat	Acties/ maatregelen	Verantw.	Planning
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	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-learning modules gereed 3. Medewerkers getraind	1. Intensiveren samenwerking met Anne-Mei The 2. Vertalen Sociale Benadering van Dementie in visie, missie, 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
Wonen en welzijn	Continuïteit	Kwaliteitskader	Het verbeteren van persoonsgerichte continuïteit	Continuïteitgedrag van alle bewoners op 5 locaties is in kaart gebracht, waardoor toelietmoment of verschoning persoonsgericht kan worden ingepland.	1. Uitvoeren pilot "intelligent continuïtemateriaal" op 5 locaties 2. Via pilot het continuïteitgedrag in kaart brengen, waardoor toelietmoment of verschoning persoonsgericht kan worden ingepland 3. Analyse van de uitkomsten van de pilot ten behoeve van besluitvorming rondom verdere uitrol binnen de organisatie.	Directie	Q2 - Q4
Wonen en welzijn	Was	Kwaliteitskader CTO	2. Het verbeteren van het proces m.b.t. het wassen van kleding op locatie	Bewoners/ verwanten ervaren geen problemen rondom de was. Dit is zichtbaar in het CTO 2021.	1. Afronden pilot kleding labels 2. Uitvoeren verbeterplan m.b.t. de was op basis van de resultaten van de pilot "kleding labels" .	Directie Locatiemanager	Q1 Q2
Wonen en welzijn	Luchtkwaliteit	Covid-19	Creëren van een betere kwaliteit van de leefomgeving	Verbeteren van de luchtkwaliteit t.o.v. in Q1 uit te voeren nulmeting	1. Uitvoeren van een pilot op 5 locaties met luchtreinigingsapparatuur. 2. Bij een positief resultaat van de pilot het filtersysteem uitbreiden naar de andere locaties.	Directie Directie	Q1 - Q2 Q3 - Q4
Kwaliteit	Hygiëne en infectie-preventie	Richtlijn hygiëne en infectie-preventie Toetsingskader IGJ	Het (preventief) voorkomen van verspreiding van micro-organismen en virussen bij bewoners en medewerkers.	1. Het beleid hygiëne en infectiepreventie (inclusief bijbehorende procedures) is eind Q2 geactualiseerd en aangescherpt.	1. Aanscherpen beleid i.s.m. externe deskundige infectiepreventie, n.a.v. toetsingskader IGJ. 2. Positie hygiënecommissie versterken door het toevoegen van de externe deskundige infectiepreventie aan commissie.	HIP Commissie	Q1
Kwaliteit	Samenwerking ketenpartners	Kwaliteitsverbetering	Verbeteren van de samenwerking met huisartsen/ HAP	De huisartsen worden ontlast door het snel en veilig elektronisch kunnen uitwisselen van informatie met Dagelijks Leven.	1. Implementatie zorgdomein/ Ons Ketenverkeer	Proces- en informatiemanagement	Q1
				Medewerkers worden ondersteund bij triage, waardoor HAP wordt ontlast.	1. Uitvoeren pilot m.b.t. inzet diagnosebox en SmartGlass (zorgbril) op 2 locaties	Projectmanager	Q2 - Q3
Personeels-samenstelling	Gezondheid en vitaliteit	Strategische doelstelling	Vitale medewerkers	Het verzuim is verminderd naar < 5%	1. Aanstellen casemanager verzuim	HR	Q1
Hulpbronnen	Virtual reality	Inkoopkader Jaarplan DL Academy	Leerrendement verhogen	Dmv digitale hulpmiddelen ervaringsleren bewerkstelligen.	1. Een geschikte samenwerkingspartner selecteren 2. Passende scholingen selecteren om via virtual reality aan te bieden 3. Ontwikkelen van een pilot scholing 4. Evalueren en uitbreiden aanbod via virtual reality	DL Academy DL Academy DL Academy DL Academy	Q1 Q2 Q2 Q3
Personeels-samenstelling	Bezetting	Kwaliteitskader CTO	Extra capaciteit voor schoonmaak	Verhoging klanttevredenheid Verbetering hygiëne op locatie	1. Extra capaciteit HH voor periodieke schoonmaakwerkzaamheden	Directie	Q1 - Q4



CONTACTGEGEVENS

Kanaal Zuid 145
7327 AA Apeldoorn
055 – 576 66 76
info@dagelijks-leven.nl