



# JAARPLAN 2023

Iedere dag een fijne dag



**Het Gasthuis**  
Millingen aan de Rijn

# Inleiding

## 1. WIE WE ZIJN Visie en Missie

In het Gasthuis is er het afgelopen jaar hard gewerkt om alle bewoners iedere dag weer een fijne dag te geven. Het Gasthuis blijft dat met energie doen, echter merkt wel dat de afgelopen periode veel rek eruit gehaald heeft. De eerste corona-jaren zijn we aardig door gekomen maar inmiddels heeft ook het Gasthuis te maken met een hoger verzuim van medewerkers. Gelukkig nog altijd fors lager dan het landelijk gemiddelde, maar toch voor Millingse begrippen heel hoog (het dubbele van voorheen, van 3,5 naar 7%).

Een deel van de plannen was afkomstig uit het jaarplan 2020 maar liep vertraging op door de coronapandemie. In het jaar 2021 hebben we een grote inhaalslag kunnen maken en zijn de meeste plannen van 2020 en 2021 alsnog gerealiseerd. Het aankomende jaar starten we weer met goede moed maar wel met enige voorzichtigheid in de ambitie van de plannen. We willen zuinig zijn op onze mensen.

Het kwaliteitsplan is tot stand gekomen in samenspraak en met instemming van de bewonersraad, ondernemingsraad, professionele adviesraad en raad van toezicht. Het lerend netwerk heeft meegelezen en geadviseerd op verschillende onderdelen van het jaarplan.

Het kwaliteitsplan 2023 start met een beschrijving van het profiel van het Gasthuis en het personeel. Daarna volgen de plannen voor 2023 gerangschikt naar de thema's uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Uiteraard besteden we aan alle thema's en de onderliggende onderwerpen continu aandacht om goede zorg- en dienstverlening te leveren aan onze bewoners en cliënten. In dit kwaliteitsplan zijn de punten uitgelicht die we in het aankomende jaar extra aandacht geven.

Het Gasthuis is een open ontmoetingsplaats waar bijna geen onderscheid is tussen binnen en buiten, tussen intramuraal en extramuraal, tussen mensen die zorg behoeven en burgers die dit (nog) niet behoeven. Het Gasthuis is geworteld in het dorp Millingen aan de Rijn en de Ooijpolder, in een landelijke omgeving.

Het Gasthuis is de spil van de omgeving op het gebied van wonen, zorg, welzijn, ondersteuning en dienstverlening aan kwetsbare ouderen. Het is de plaats waar de thuiszorg haar uitvalsbasis heeft en waar zorg wordt geleverd in een beschermde omgeving. Het is ook de plaats waar ouderen naar toe gaan voor contact met anderen, voor (informatie over) ondersteuning en zorg, voor deelname aan activiteiten, maar ook om te eten met familie of gewoon om een kopje koffie te drinken en de krant te lezen.

Dit betekent dat burgers van Millingen aan de Rijn en omgeving die hulpbehoevend worden, niet uit het dorp en hun vertrouwde sociale omgeving hoeven te verhuizen. Het Gasthuis biedt daarbij een verscheidenheid aan activiteiten, variërend van het stimuleren van de zelfraadzaamheid en participatie, kortdurende zorg tot verhuizing naar een zorgappartement of een beschermende 24-uursomgeving. Het Gasthuis ondersteunt niet alleen zorgvragers, maar ook hun naasten. Het Gasthuis betreft daarom mantelzorgers intensief bij de dienstverlening.

# KLANTBELOFTE

*Het Gasthuis.*

*Diepgeworteld in het dorp Millingen aan de Rijn en de Ooijpolder.*

*De plaats waar oudere mensen (samen) leven in een aangename omgeving.*

*En de zorg en ondersteuning ontvangen die zij nodig hebben voor een fijne dag.*

*Door nabije en betrokken medewerkers, familieleden en vrijwilligers.*

## **Een nieuw (t)huis**

U verhuist naar een nieuwe woonomgeving met zorg, en eventueel toezicht, die het Gasthuis biedt. Een grote verandering voor u en uw naasten. We streven ernaar dat u uw leven kunt voortzetten zoals u gewend bent. We gaan daarbij uit van uw eigen mogelijkheden en wensen, en bieden ondersteuning waar dat nodig en gewenst is. We vinden het belangrijk dat u de regie behoudt in uw eigen huis en blijft doen wat u altijd gedaan heeft.

Als u hier komt wonen, nemen we de tijd u te leren kennen: uw levensverhaal, uw gewoontes en tradities. We willen weten wie u bent en welke dromen en wensen u heeft. Wat vindt u belangrijk in uw leven, wanneer bent u op uw best en wat heeft u nodig om u (zoveel mogelijk) thuis te voelen?

## **Fijne dag vandaag**

Iedere dag opnieuw streven we naar een fijne dag voor u. De kernvraag voor ons is hoe wij, vanuit uw wensen op het gebied van welbevinden, daginvulling, wonen, zorg en gezondheid, kunnen bijdragen aan een fijne dag vandaag. We zoeken naar een passende balans in individuele aandacht en gezamenlijke activiteiten op basis van uw interesses. Ook maken we graag ruimte voor spontane of verrassende momenten.

Wij zijn ons bewust dat het leven niet altijd een 'feestje' is. Er is ruimte, begrip en ondersteuning voor uw zorgen, levensvragen en verdriet. Door nabije en betrokken medewerkers, familieleden en vrijwilligers hebben we oog voor zowel uw lach als voor uw tranen.

## **Wij bewegen mee**

Maximaal aansluiten, dat gaat niet vanzelf. Maximaal aansluiten betekent voor ons flexibel zijn om mee te bewegen in hoe u zich voelt en wat u wilt. En dat kan vandaag anders zijn dan morgen. Dat vraagt om spelen met tijd, prioriteit en middelen. Risico's afwegen in plaats van koste wat kost voorkomen. Denken vanuit leven en mogelijkheden. Want je denkt dat het niet kan, maar het kán wel.

## Onze kernwaarden



## 2.1 Omschrijving locatie, doelgroep en zorgomgeving

Het Gasthuis bestaat uit één locatie, gelegen in het centrum van Millingen aan de Rijn. Het Gasthuis kent 3 woonvormen: (1) Klein Millingen is een kleinschalige woonvoorziening voor 24 bewoners met vergevorderde dementie. Er zijn 4 woongroepen met ieder 6 bewoners. Iedere groep heeft een gezamenlijke woonkamer en keuken. Iedere bewoner heeft een eigen appartement met een zit-slaapkamer en een doucheruimte. (2) Op de woonetages Klein Amerika en Het Zeeland wonen samen 30 bewoners met een langdurige, somatische en/of PG zorgvraag. Twee kamers zijn geschikt voor echtparen. Iedere bewoner heeft een eigen appartement met een zit-slaapkamer en een eigen doucheruimte. Op beide woonetages is een gezamenlijke huiskamer voor dagbesteding waar bewoners overdag kunnen verblijven en waar zij deelnemen aan activiteiten. (3) Geschakeld aan het Gasthuis zijn 48 zorgappartementen (waarvan vele 2-persoonsappartementen). In deze woningen levert het Gasthuis zorg, variërend van lichte thuiszorg tot zwaardere verpleeghuiszorg. Wonen en zorg zijn gescheiden in deze appartementen.

## 2.2 Type zorg- en dienstverlening

Het merendeel van de bewoners is afkomstig uit Millingen aan de Rijn of de directe omgeving (de Ooijpolder). We bieden aan bewoners diverse mogelijkheden om gebruik te maken van zorg: zorg zonder verblijf (ZvW en VPT) en zorg met verblijf (WLZ). Bewoners hebben de zorgzwaartepakketten (ZZP) 4, 5 en 6, incidenteel ook 7. Er zijn vier opname plekken beschikbaar voor tijdelijk verblijf (ELV laagcomplex) en deeltijd wonen. Het Gasthuis heeft een WMO functie, voor bewoners van het Gasthuis maar ook voor mensen van buiten het Gasthuis die middels 'inloop' deelnemen aan dagbestedingsactiviteiten in Millingen en Leuth. Ten slotte bieden we ook de mogelijkheid voor vakantie opnames en eten er veel mensen uit de omgeving in het Gasthuis. De keuken kookt ook steeds meer dagelijkse verse maaltijden (tafeltje-dek-je) voor thuiswonende mensen in de Ooijpolder.

## 2.3 Besturingsfilosofie

In het Gasthuis wordt zoveel mogelijk gewerkt vanuit vertrouwen en een positieve, professionele grondhouding. Medewerkers worden uitgedaagd om kansen te benutten en persoonlijk te ontwikkelen vanuit de gedachte dat mensen vaak veel meer kunnen dan men soms denkt. Inmiddels kent het Gasthuis talloze voorbeelden van collega's die een stap hebben gezet waar zowel het Gasthuis als zichzelf blij mee zijn. Het Gasthuis is een kleinere, zelfstandige organisatie. Recent is de keuze om voorlopig zelfstandig te blijven bekrachtigd. Er is bewust gekozen voor een platte organisatiestructuur, waarbij wordt uitgegaan van een zo groot mogelijke zelfstandigheid van de teams en zorgmedewerkers. Er is extra inhoudelijke ondersteuning voor de zorgteams (naast het zorgmanagement) door de teamleiders en Eerst Verantwoordelijk Verzorgenden. Ook in de wijze waarop met de overlegorganen en de Raad van Toezicht wordt samengewerkt is deze besturingsfilosofie zichtbaar. Natuurlijk hebben de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Bewonersraad ieder hun eigen verantwoordelijkheden waar zij op toezien/meedenken/adviseren of beslissen. Die scherpte vanuit ieder orgaan is ook belangrijk om beslissingen van het bestuur robuust en trefzeker te houden. Maar de wijze waarop deze scherpte wordt toegepast is vanuit vertrouwen en een positieve grondhouding. Daarmee is de besturingsfilosofie niet alleen op de werkvloer, maar overal in het Gasthuis congruent.



In onderstaande tabel staat de verdeling van onze medewerkers over de functies en afdelingen aangegeven.

|                                                                      | Aantal personen        | FTE         |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| <b>Thuiszorg</b>                                                     | <b>14</b>              | <b>10,4</b> |
| Helpende                                                             | 2                      | 1,1         |
| Verzorgende                                                          | 6                      | 4,1         |
| EVV-er                                                               | 3                      | 2           |
| Verpleegkundige, incl Teamleider                                     | 1                      | 0,8         |
| Leerlingen                                                           | 2                      | 1,6         |
|                                                                      |                        |             |
| <b>Het Zeeland en Klein Amerika, inclusief huiskamer en Gasterij</b> | <b>53</b>              | <b>26,3</b> |
| Assistent Zorg en Welzijn                                            | 12                     | 4,4         |
| Helpende                                                             | 10                     | 5,7         |
| Leerling verzorgende (niv. 2)                                        | 2                      | 1,4         |
| Verzorgende                                                          | 13                     | 6,5         |
| EVV-er                                                               | 3                      | 2,2         |
| Leerling Verpleegkundige (niv. 3)                                    | 4                      | 3,4         |
| Verpleegkundig Specialist i.o                                        | 1                      | 1           |
| Verpleegkundige, incl teamleider                                     | 2                      | 1,7         |
| Weekendhulpen (niv 1&2)                                              | 6                      | 0           |
|                                                                      |                        |             |
| <b>Klein Millingen</b>                                               | <b>37</b>              | <b>22,6</b> |
| Assistent Zorg en Welzijn                                            | 9                      | 4           |
| Helpende                                                             | 3                      | 1,8         |
| Leerling verzorgende                                                 | 5                      | 3,7         |
| Verzorgende                                                          | 13                     | 8,2         |
| EVV-er (niv. 3 en 4)                                                 | 4                      | 3,2         |
| Verpleegkundige, incl Teamleider                                     | 2                      | 1,7         |
| Weekendhulp (niv 1+ 2)                                               | 3                      | 0           |
|                                                                      |                        |             |
| <b>Overige</b>                                                       | <b>48</b>              | <b>18,6</b> |
| Activiteitenbegeleiding                                              | 4                      | 2,8         |
| MT, staf en EAD                                                      | 10                     | 5,3         |
| Keuken                                                               | 13                     | 4,1         |
| Technische dienst                                                    | 3                      | 1,3         |
| Huishoudelijke dienst                                                | 18                     | 7,2         |
|                                                                      |                        |             |
| <b>Totaal</b>                                                        | <b>157</b>             | <b>78</b>   |
|                                                                      | <b>Aantal personen</b> | <b>FTE</b>  |

### 3. ONZE MEDEWERKERS

In het Gasthuis werken (peildatum 1 november 2022) in totaal: 157 medewerkers / 78 FTE

#### 3.1 Ons personeel in cijfers

Instroom:

- Tot november 2022: Instroom: 40 medewerkers, 17,3 fte

Uitstroom:

- Tot november 2022: uitstroom 32 medewerker = 9 fte

Verzuim tot oktober 2022:

- 7,9% - Landelijk is dit 10,4 % in de VVT-branche (1<sup>e</sup> kwartalen 2022)

Tot en met september 2022: 74,2%

### 3.3 Ratio personele kosten versus opbrengsten



Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning:

### COMPASSIE

De client ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

### UNIEK ZIJN

De client wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt

### AUTONOMIE

Voor de client is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase

### ZORGDOELEN

Iedere client heeft vastgelegde afspraken over (en inspraak bij de doelen) ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning

In 2022 hebben we het coaching traject van Waardigheid en Trots op Locatie afgerond op de afdelingen Het Zeeland en Klein Amerika. De afgelopen jaren is er veel winst behaald rondom persoonsgerichte zorg, leren en verbeteren en wonen en welzijn. Inmiddels is het herontworpen zorgproces geïntegreerd op de afdelingen Het Zeeland en Klein Amerika. Nu is het zaak om deze nieuwe werkwijze ook in te passen op de afdeling Klein Millingen en in team Thuiszorg. In 2022 is de werkwijze passend gemaakt voor de afdeling Klein Millingen. In 2023 zal het vernieuwde zorgproces volledig geïntegreerd worden op deze afdeling. In 2023 zal het vernieuwde zorgproces ook passend gemaakt worden voor team Thuiszorg en vervolgens zullen ook zij volgens het vernieuwde zorgproces gaan werken. Het gaat hierbij onder anderen om de introductie van de 'Fijne dag'-gesprekken, MDO's en de werkwijze met de 4-domeinen.

#### *Gewenste resultaat*

In het Gasthuis wordt op alle afdelingen volgens dezelfde (zorg)processen gewerkt. Het gaat hierbij om de inhuizing, het verblijf en de nazorg.

#### *Acties/Maatregelen*

- Er worden in het voor- en najaar bootcamp dagen georganiseerd om EVV-ers de tijd en ondersteuning te bieden om de zorgplannen om te zetten naar de 4-domeinen.
- Bij iedere nieuwe inhuizing vindt het fijne dag gesprek plaats en voor huidige bewoners wordt dit tijdens de halfjaarlijkse evaluatie gedaan.
- Er worden structureel MDO's gepland door de EVV-ers op Klein Millingen en door de teamleiders van Het Zeeland, Klein Amerika en de thuiszorg.

## KWALITEITSPANNEN

### 4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

#### 4.1 iedere dag een fijne dag



## 4.2 Onderhouden en optimaliseren multidisciplinaire samenwerking

### *Meetbaar door*

- Iedere bewoner heeft bij inhuizing of tijdens de halfjaarlijkse evaluatie een fijne dag gesprek gehad
- Zorgplannen zijn volgens de 4 domeinen
- MDO's vinden voor alle bewoners halfjaarlijks plaats

### *Planning*

2023

In het Gasthuis zijn we afhankelijk van anderen zoals apotheek, specialist ouderengeneeskunde, psycholoog en huisarts. In 2023 wordt de samenwerking met Novicare geïntensiveerd om de zorg vanuit de specialist ouderengeneeskunde en psycholoog nog laagdrempeliger beschikbaar te hebben voor bewoners van Het Zeeland en Klein Amerika. Daarnaast is er een 2<sup>e</sup> medewerker gestart met de opleiding tot verpleegkundig specialist zodat we in 2024 5 dagen per week een verpleegkundig specialist in het Gasthuis hebben. De verpleegkundig specialisten zijn de schakel tussen huisartsen, specialisten ouderengeneeskunde en zorgmedewerkers. Met de komst van de functie verpleegkundig specialisten in het Gasthuis zijn de werkprocessen veranderd tussen het Gasthuis, Novicare en de huisartsen. Het is zaak dat we in 2023 de nieuwe werkafspraken helder maken en documenteren.

### *Gewenste resultaat*

Duidelijke afspraken over de samenwerking tussen het Gasthuis, Novicare en de huisartsen.

### *Acties/Maatregelen*

- Er wordt een gezamenlijke dag georganiseerd met Novicare, huisartsen en betrokkenen vanuit het Gasthuis om de samenwerking te evalueren en verbeterafspraken te maken waar dit wenselijk is. De bewonersraad wordt ook vooraf gevraagd input te geven.
- De samenwerkingsovereenkomst worden herzien met de betrokkenen.

### *Meetbaar door*

- Plaats vinden samenwerkingsdag
- Hernieuwde samenwerkingsovereenkomsten

### *Planning*

Q1-Q3 2023



*Er worden vijf thema's onderscheiden wanneer het gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg- en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan:*

### **ZINGEVING**

Aandacht en ondersteuning voor levensvragen

### **ZINVOLLE DAGBESTEDING**

Aandacht en ondersteuning van activiteiten die voor de client het leven de moeite waard maken

### **FAMILIEPARTICIPATIE EN INZET VRIJWILLIGERS**

Ruimte bieden aan de rol van mantelzorgers en afbakening van de inzet van vrijwilligers

### **SCHOON EN VERZORGD LICHAAM**

Plus verzorgde kleding

### **WOON- COMFORT**

Gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting

Doordat ouderen steeds langer thuis blijven wonen zien we een toename van complexe zorgvragen van zowel intramurale als extramurale zorg in de aanleunwoningen. Om de juiste zorg op de juiste plek te krijgen bieden we mensen in de aanleunwoningen steeds vaker een 'volledig pakket thuis' (VPT) aan. Hiermee wordt de druk op de wachtlijst voor het intern komen wonen in het Gasthuis verlicht en wordt een goede doorstroom van bewoners bevorderd. Het Gasthuis wil blijven voldoen aan de steeds verder groeiende vraag naar ouderenzorg in Millingen aan de Rijn, maar ook in de rest van de Ooijpolder. In 2023 zullen we daarom, net als in voorgaande jaren, ons VPT aanbod in de huidige aanleunwoningen verder uitbreiden, mits we voldoende personele bezetting houden. Daarnaast ziet het Gasthuis het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om ook buiten het Gasthuis terrein kansen te benutten voor het leveren van geclusterde zorg voor kwetsbare ouderen. In 2023 willen we dan ook proactief blijven meepraten met de woningcorporaties in de regio, beleggers en de gemeente om mogelijke plekken waar wij zorg kunnen bieden (MPT, VPT en/of deeltijd wonen) te onderzoeken en te ontwikkelen

#### *Gewenste resultaat*

Mensen met een complexe zorgvraag de juiste zorg bieden.

## **5. WONEN EN WELZIJN**

### **5.1 Uitbreiden VPT**

## 5.2 Herinrichten Kastanjeplein

### *Acties/Maatregelen*

- Doorstroom blijven bevorderen van nieuwe bewoners op de wachtlijst naar aanleunwoningen met VPT in plaats van naar een intramurale plek.
- Toekomstige cliënten informeren over de VPT-mogelijkheden. Dit zal onder anderen gedaan worden op het moment dat iemand op de wachtlijst geplaatst wordt. De wachtlijstbeheerder neemt contact op met de toekomstige cliënt en bespreekt de mogelijkheden voor nu en in de toekomst.

### *Meetbaar door*

Ieder kwartaal wordt de wachtlijst bekeken en de bezetting geëvalueerd. Doel is om in 2023 twee extra VPT plekken aan te bieden in de aanleunwoningen van het Gasthuis.

### *Planning*

2023

De gemeenschappelijke ruimte van Klein Millingen, het Kastanjeplein, waar activiteiten voor de bewoners worden georganiseerd maar ook verjaardagen gevierd kunnen worden, is toe aan een moderniseringsslag. De plannen om een veilige, gezellige omgeving te creëren waar bewoners en hun naasten terecht kunnen voor activiteiten, een kopje koffie of een feestje zijn gemaakt. De uitvoering van deze plannen moest echter wachten op het afronden van het project om de extra huiskamer te creëren. Inmiddels is de extra huiskamer gerealiseerd en kan er gestart worden met het herinrichten van het Kastanjeplein.

### *Gewenste resultaat*

Een veilige, gezellige omgeving waar bewoners en hun naasten voor activiteiten, een kopje koffie of een feestje terecht kunnen.

### *Acties/Maatregelen*

De teamleider van Klein Millingen zal samen met medewerkers van Klein Millingen en team Welzijn deze ruimte van het juiste meubilair, voorzieningen en aankleding voorzien.

### *Meetbaar door*

Tijdens de familieavond van Klein Millingen in het najaar van 2023 zal de herinrichting geëvalueerd worden, hierover zal de teamleider een terugkoppeling geven in het overleg met het MT. Dit is terug te lezen in de notulen van de kwartaal overleggen van het MT met de teamleiders.

### *Planning*

Q3





### 5.3 Stimuleren en uitbreiden familieparticipatie

Verhuizen naar een verpleeghuis is voor veel mensen een ingrijpende gebeurtenis. Bekende gezichten zorgen voor een veilig gevoel en vertrouwen. We vinden het dan ook heel belangrijk dat familie en vrienden, onderdeel kunnen blijven uitmaken van het leven van onze bewoners. We vinden het heel belangrijk dat naasten de ruimte voelen om samen met bewoners hobby's te blijven doen, uitjes te ondernemen en tradities te behouden zoals men vanuit huis gewend is. Bijvoorbeeld het wekelijkse avondwandelingetje of het maandelijkse bezoekje aan de kapper kunnen in stand worden gehouden. Daarnaast zouden naasten niet alleen wat kunnen betekenen voor die ene bewoner in het Gasthuis die ze kennen, maar misschien kunnen ze ook bijdragen aan een fijne dag van andere bewoners. Zoals een spelletje doen op de huiskamer, een kopje koffie inschenken of een rondje wandelen.

#### *Gewenste resultaat*

De samenwerking tussen familie, medewerkers en vrijwilligers stimuleren om zo iedere bewoner een fijne dag te geven.

#### *Acties/Maatregelen*

- Vanuit Welzijn gaan activiteiten benoemd worden waar naasten welkom zijn om zo de drempel die mensen zouden kunnen voelen te verlagen/verwijderen.
- Activiteiten met naasten zullen gestimuleerd worden door zorgmedewerkers en team Welzijn. Team Welzijn maakt hiervoor een plan.
- Bij inhuizing worden er duidelijke afspraken gemaakt wat het Gasthuis doet en wat de naasten doen. Deze afspraken zijn terug te vinden in het zorgplan. De dossiercommissie geeft EVV-ers de begeleiding om dit goed in het zorgplan te verwerken.

#### *Meetbaar door*

- Er wordt minimaal 1x per week een activiteit georganiseerd waar naasten aan deel kunnen nemen.
- Team Welzijn maakt een plan dat uiterlijk in Q3 van 2023 ten uitvoer wordt gebracht.
- In 100% van de zorgplannen van Klein Millingen, Het Zeeland en Klein Amerika staat de rol van de naasten beschreven. De dossiercommissie samen met de teamleiders zal hierin coachen en in Q3 een audit uitvoeren.

#### *Planning*

Q3



*Er zijn vier thema's van basisveiligheid:*

**MEDICATIE  
VEILIGHEID**

**DECUBITUS-  
PREVENTIE**

**GEMOTIVEERD  
GEBRUIK VAN  
VRIJHEIDS-  
BEPERKENDE  
MAATREGELEN**

**PREVENTIE  
ACTUTE  
ZIEKENHUIS-  
OPNAME**

Voor 4 veiligheidsthema's hebben we structurele commissies: Medicatie; Hygiëne en Infectiepreventie; Onvrijwillige zorg en Zorgtechnologie. De commissies zorgen dat Het Gasthuis voldoende deskundig is en blijft op deze 4 veiligheidsthema's, handelt conform algemeen geldende richtlijnen en organisatiebeleid en continu leert en verbetert op deze kwaliteitsthema's. De commissie heeft hierin 3 rollen: adviseur (kennis ontwikkelen en delen), onderzoeker (meten) en coach (verbeteren). In 2022 hebben de commissies een verbeterimpuls gekregen vanuit het Waardigheid en Trots traject. De kwaliteitsverpleegkundige is voorzitter van de 4 structurele commissies. Zo voert deze verpleegkundige regie op alle kwaliteit- en veiligheidsthema's die in het verpleeghuis relevant zijn. In 2023 zal er een nieuwe commissie worden gestart voor de dossiervoering. Deze commissie zal structureel invulling geven aan de taken die de Dossier Optimalisatie Club (DOC) voorheen vervulde in het Gasthuis.

#### *Gewenste resultaat*

Zorgen dat het Gasthuis voldoende deskundig is en blijft op de 5 vakgebieden, handelt conform algemeen geldende richtlijnen en organisatiebeleid en continu leert en verbetert op deze kwaliteitsthema's.

#### *Acties/Maatregelen*

- Dossier commissie starten
- Commissies verder structureren en methodisch werken volledig integreren

#### *Meetbaar door*

- De commissies komen minimaal één keer per kwartaal bijeen.
- Kwartaalevaluaties met de Veiligheid en Incidentencommissie waar de structurele commissies per kwartaal aan rapporteren
- In het derde kwartaal van 2023 zal de werking van de commissies door de commissies zelf en door de Veiligheid en Incidentencommissie worden geëvalueerd. De evaluatie en eventuele aanpassingen/adviezen zullen terug te vinden zijn in de notulen.

#### *Planning*

Start dossier commissie Q1, evaluatie in Q3

## **6. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning**

### **6.1 Commissies**

## 6.2 Themamaanden

Voor alle andere kwaliteitsthema's, die buiten de commissies vallen werken we sinds september 2022 met een themajaarkalender met themamaanden die voorbereid en begeleid worden door een tijdelijke werkgroep (3 maanden in 'functie'). Een themamaand is bedoeld om in één bepaalde maand op een leuke manier bewustwording, kennis en vaardigheden op een bepaald thema te vergroten bij alle medewerkers. De tijdelijke werkgroep geeft op creatieve wijze invulling aan de themamaanden. In 2022 is er gestart met de themamaanden, maar door een wisseling in de functie van kwaliteitsverpleegkundige, de voorzitter van de tijdelijke werkgroepen, zijn de eerste maanden nog niet volledig uitgevoerd zoals we zouden willen. Het doel is dan ook om in 2023 de themamaanden volledig te integreren in het Gasthuis.

### *Gewenste resultaat*

Themamaanden maken een vast en vanzelfsprekend onderdeel uit van de jaarstructuur in het Gasthuis. Tijdens de themamaanden worden medewerkers laagdrempelig en op een leuke motiverende manier betrokken en geschoold in verschillende veiligheidsthema's.

### *Acties/Maatregelen*

Onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundige worden 6 weken voor de start van de themamaanden de werkgroepen gevormd. De groep komt 2 of 3 keer bijeen om de maand te starten. Na de organisatie van de maand komt de groep een laatste keer bijeen om de maand te evalueren.

### *Meetbaar*

Werkgroepen hebben een eigen groep op Joost waar ideeën uitgewisseld worden, afspraken gemaakt kunnen worden en waar de notulen van de overleggen te vinden zijn. Tijdens de kwartaaloverleggen van de Veiligheid- en Incidentencommissie worden de maanden geëvalueerd. Dit is terug te vinden in de notulen.

### *Planning*

2023



Om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen te leren en te verbeteren zijn kaders nodig en behulpzaam. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden hierin vijf elementen onderscheiden:

**KWALITEITS-  
MANAGEMENT  
SYSTEEM**

**JAARLIJKS  
GEACTUALISEERD  
JAARPLAN**

**JAARLIJKS  
KWALITEITS-  
VERSLAG**

**DEEL UIT-  
MAKEN VAN  
EEN LEREND  
NETWERK**

**CONTINU WERKEN  
IN DE PRAKTIJK AAN  
VERBETEREN  
DOOR  
ZORGVERLENERS**

Het Gasthuis leidt veel op, meer dan gevraagd wordt vanuit de CAO VVT. Dit doen we vanuit goed werkgeverschap, vanuit de wens om zoveel mogelijk kwalitatief goede zorg te verlenen en omwille van de huidige arbeidsmarkt. Omdat we in vergelijking met andere huizen een klein huis zijn, zijn we in 2022, op het gebied van opleiden, nauwer gaan samenwerken met de zorgorganisaties in ons lerend netwerk, Kalorama en Aqua Viva. We hebben afspraken gemaakt om medewerkers die in opleiding zijn, kortdurend te laten meelopen bij Kalorama en Aqua Viva met als doel kennis en kunde uit te wisselen om zo een completer beeld te krijgen van de (VVT)zorg. Daarnaast worden in bovengenoemd lerend netwerk, waar mogelijk scholingen opgesteld voor alle medewerkers uit de drie zorginstellingen.

#### *Gewenste resultaat*

Medewerkers meer kennis en kunde op laten doen buiten de eigen zorgorganisatie en daardoor deze kennis ook binnen de eigen muren beter verankeren.

#### *Acties*

In 2023 willen we de gemaakte afspraken binnen het lerend netwerk verder uitwerken, zodat het incidenteel meelopen tijdens een BBL-opleiding standaard wordt en dat we elkaar binnen het lerend netwerk nog vanzelfsprekender vinden. De opgedane kennis en kunde door medewerkers wordt geborgd doordat ze deze in de praktijk brengen in het Gasthuis en overbrengen aan collega's tijdens het werk, de teamoverleggen en/of de PAR.

#### *Meetbaar door*

In 2023 heeft minimaal 30% van BBL-leerlingen kortdurend meegelopen in een organisatie van ons lerend netwerk.

#### *Planning*

2023

## 7. LEREN EN ONTWIKKELEN

### 7.1 Borgen en contineren opleiding en scholen met het lerend netwerk







Het Gasthuis heeft in 2022 het Waardigheid en Trots traject afgerond met mooie resultaten. Het zorgproces van inhuizing, verblijf en nazorg is afgestemd op de wensen en behoefte van bewoners en naasten en voor medewerkers is dit proces overzichtelijk en werkbaar gemaakt. Het is belangrijk dat we deze kwaliteitsverbetering, maar ook volgende kwaliteitsverbeteringen borgen.

#### *Gewenste resultaat*

Medewerkers kennen hun verantwoordelijkheden en handelen hier ook met plezier naar. Met als doel persoonsgerichte zorg en welzijn voor iedere unieke bewoner, iedere dag opnieuw een fijne dag.

#### *Acties/Maatregelen*

- Teamleiders gaan meer sturen op kwaliteitsverbeteringen en het breed dragen binnen de teams.
- De dossiercommissie zal EVV-ers scholen en coachen wat betreft het opstellen van zorgplannen. Daarnaast zal de commissie aandacht besteden aan het methodisch werken in het dossier en rapporteren.

#### *Meetbaar door*

- Alle bewoners hebben bij inhuizing het fijne dag gesprek.
- Zorgplannen worden volgens de 4-domeinen opgesteld.
- Binnen de teams is een passende manier van een kwaliteitsverbetercyclus aanwezig. Bijvoorbeeld in de vorm van dag/weekstart of als thema tijdens de teamoverleggen.

#### *Planning*

2023

## **7.2 Kwaliteitsverbeteringen borgen in de praktijk**

## 8. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

*Dit thema gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management.*



In september 2021 zijn de risico's van het Gasthuis in kaart gebracht. De grootste risico's zijn verder uitgediept en de maatregelen om de risico's te beheersen en te verkleinen zijn onderdeel geworden van dit jaarplan. Het aankomende jaar zal de risicoanalyse herzien worden om te zien of de risico's waarop acties zijn uitgezet kleiner zijn geworden, of er nieuwe risico's zijn en of er risico's zijn toegenomen waar we prioriteit aan moeten geven.

### *Gewenste resultaat*

Risico's in kaart hebben en beheersmaatregelen nemen om de kans op ongewenste situaties te verkleinen of te voorkomen.

### *Acties/Maatregelen*

Per kwartaal worden de plannen in de jaarplan gemonitord en geëvalueerd om de risico's af te laten nemen. In september 2023 wordt de risicoanalyse herzien. De uitkomst van deze analyse zal vervolgens de input zijn voor het jaarplan 2024.

### *Meetbaar door*

Voortgang in de kwartaal evaluaties en herziening van risico analyse.

### *Planning*

2023

De volgende kaders worden genoemd in het kwaliteitsplan voor voldoende en bekwaam personeel:

**AANDACHT,  
AANWEZIGHEID  
EN TOEZICHT**

**SPECIFIEKE  
KENNIS EN  
VAARDIGHEDEN**

**REFLECTIE,  
LEREN EN  
ONTWIKKELEN**

De helft van de werknemers zorg en welzijn ervaarde in 2021 een hoge tot zeer hoge werkdruk. Deze werkdruk bleef sindsdien toenemen met als gevolg dat het langdurig verzuim toe nam. In het Gasthuis is dit ook het geval. Waar het verzuim jaren erg laag was, zien we in het afgelopen jaar dat het (langdurig) verzuim sterk is gestegen.

Het Gasthuis heeft de formatie op orde maar heeft door het oplopende verzuim (wat nog steeds laag is vergeleken met collega instellingen in de regio) toch moeite om haar roosters gevuld te krijgen en medewerkers niet te overvragen/overbelasten.

Het Gasthuis heeft al verschillende initiatieven genomen in het kader van goed werkgeverschap. Medewerkers kunnen met korting sporten, een fiets leasen, er wordt bedrijfsfruit en -soep aangeboden, maaltijden zijn tegen een gereduceerd tarief mee te nemen en er is gratis preventief en laagdrempelig psychische ondersteuning mogelijk.

In 2023 zullen er nieuwe initiatieven geïntroduceerd worden die van meerwaarde zijn voor zorgprofessionals en bijdragen aan de ervaring van de medewerker, een gezond organisatieklimaat en gezonde belasting. Hiervoor zal er nog meer ingezet worden op talent ontwikkeling en het inzetten van kwaliteiten. Het volgen van opleidingen en het inzetten van de talenten/kwaliteiten binnen teams, commissies en werkgroepen zal nog meer gestimuleerd worden.

#### *Gewenste resultaat*

Kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel om professionele en warme zorg te verlenen.

#### *Acties/Maatregelen*

- Introduceren overleg-kwartiertje om meer mee te kunnen beslissen, gezien te worden en meer en beter samen te werken.
- In de jaargesprekken komt onder anderen talent ontwikkeling, jezelf kunnen zijn, de werkinhoud, communicatie en organisatie en belastbaarheid aan bod.
- De methode van roosteren wordt passender gemaakt op de wensen van het team.

## **9. PERSONEELS- SAMENSTELLING**

### **9.1 Goed werkgeverschap en arbeidsmarkt**



## 9.2 Warm welkom nieuwe medewerkers structureren

### *Meetbaar door*

In 2023 is de formatie op orde houden (Uitstroom < Instroom) en het verzuim met minimaal 1% te verlagen naar maximaal 6,9%.

### *Planning*

2023

In het kader van de krapte op de arbeidsmarkt is het natuurlijk belangrijk om (nieuwe) medewerkers te behouden. Maar ook onze bewoners zijn gebaat bij zoveel mogelijk bekende en zelfde zorgverleners. Verder toont onderzoek aan dat de eerste 45 dagen van indiensttreding cruciaal zijn voor het verder verloop van het dienstverband. Het Gasthuis is een goed werkgever en dit willen we beter en zichtbaarder uitdragen naar onze nieuwe medewerkers, het is belangrijk dat zij zich vanaf de start welkom en gewaardeerd voelen.

### *Gewenste resultaat*

Nieuwe medewerkers voelen zich thuis en welkom, onder andere door ontvangst van collega's en leidinggevende. Daarnaast voelen ze zich vanaf de start bekwaam voor het uitvoeren van hun functie en taken omdat ze vanaf dag 1 bekend zijn met het reilen en zeilen binnen het Gasthuis en omdat ze weten bij wie en waar ze terecht kunnen met vragen en andere zaken.

### *Acties/Maatregelen*

- Teamleiders nemen vlak voor in dienst datum nogmaals telefonisch contact op met de toekomstig medewerker om te verifiëren dat alles naar wens is geregeld qua informatie en inroostering.
- Op de eerste werkdag ontvangen nieuwe medewerkers een welkomst-doo. Hierin zit een attentie voor een warm welkom, maar ook alle belangrijke informatie die nodig is om het Gasthuis en waar zij voor staat, goed te leren kennen.

### *Meetbaar door*

Er vertrekken geen nieuwe medewerkers, op eigen initiatief, binnen een half jaar na indiensttreding.

### *Planning*

2023





## 10. HULPBRONNEN, OMGEVING EN CONTEXT

*Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen. Hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van verpleeghuiszorg die aanwezig én op orde moeten zijn, zijn:*

### DE GEBOUWDE OMGEVING

o.a. vastgoed, onderhoud,  
buitenruimtes,  
woonoppervlakte,  
bewegingsruimte per client,  
privacy en faciliteiten voor  
terminale zorg

### TECHNOLOGISCHE HULPBRONNEN

Zoals ICT en het gebruik van  
domotica, wearables, tele-  
monitoring en e-health

### MATERIALEN EN HULPMIDDELEN

o.a. beschikbaarheid,  
actualiteit, vindbaarheid en  
onderhoud

### FACILITAIRE ZAKEN

o.a. keuken, beveiliging,  
keuken, winkel, restaurant,  
receptie

### FINANCIEN EN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE

### DE PROFESSIONELE RELATIES

En samenwerkingsovereen-  
komsten met andere  
zorginstellingen zoals  
ziekenhuizen, specialisten-  
maatschappijen, apotheken,  
GGZ-instellingen en afd.  
klinische geriatrie

### 10.1 Visie op domotica

De rol van domotica wordt steeds groter bij het aanbieden van zorg. Het is belangrijk dat het Gasthuis duidelijk in beeld heeft welke mogelijkheden en oplossingen er geschikt zijn om toe te passen bij de specifieke zorgvraag van de bewoners en aan de behoefte van de medewerkers. Om adequaat zorgtechnologie te kunnen aanschaffen en toepassen is er een duidelijke visie nodig op domotica.

#### *Gewenste resultaat*

Een lange termijnplan waarin de toekomstige wensen en doelen geformuleerd worden ten aanzien van de integratie van zorgtechnologie in het zorgproces.



#### *Acties/Maatregelen*

Opstellen van een visie met behulp van bewoners(raad) en medewerkers.

#### *Meetbaar door*

Vaststellen visie document door MT

#### *Planning*

Q1 moet de visie gereed zijn, daarna zal deze visie de basis zijn voor de domotica projecten

In 2022 is Joost geïntroduceerd, het nieuwe sociale intranet van het Gasthuis. Met de komst van Joost moest de interne digitale communicatie beter gaan verlopen. Echter, is dit niet op alle vlakken evengoed gelukt. Medewerkers en managementteam zijn met name zoekende hoe Joost optimaal benut kan worden wat betreft de dagelijkse berichten. In het aankomende jaar gaan we actief aan de slag om de inrichting van Joost te optimaliseren, afspraken te maken over wat waar thuis hoort en scholingen te geven.

#### *Gewenste resultaat*

Goede interne communicatie doormiddel van een gestructureerd en overzichtelijk platform.

#### *Acties/Maatregelen*

- Huidige gebruik van het intranet evalueren en aanpassingen doorvoeren.
- Afspraken maken over waar wat gecommuniceerd wordt.
- Scholingen organiseren.

#### *Meetbaar door*

Statistieken van het intranet. Hoe vaak zijn pagina's en handboek documenten bekeken. Daarnaast zal er een korte enquête uitgezet worden bij de medewerkers om het gebruik te evalueren, waarbij het doel is dat 80% van de medewerkers aangeeft tevreden te zijn met het intranet.

#### *Planning*

Q2 en Q3

Het Gasthuis heeft inmiddels verschillende digicoaches. Ze werken op de verschillende afdelingen en zijn afkomstig uit verschillende disciplines. Deze medewerkers kunnen collega's goed ondersteunen bij de kleine en soms ook grotere digitale vraagstukken. Aankomend jaar gaan we meer bekendheid geven aan de rol van de digicoach en hetgeen je kan verwachten van de coach. Zodat medewerkers digicoaches makkelijk en laagdrempelig kunnen benaderen.

## **10.2 Digitale interne communicatie**

## **10.3 Digicoaches**

## 10.4 Digitale werkplek

### *Gewenste resultaat*

Medewerkers weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen met betrekking tot digitale hulpmiddelen en daarmee realiseren we verbeteringen in het gebruik van applicaties en systemen.

### *Acties/Maatregelen*

- Taken digicoach beschrijven
- Rollen digicoach helder krijgen
- Digicoaches meer bekendheid geven in de organisatie
- Structureren werkwijze en samenwerken digiteam en beheerders

### *Meetbaar door*

Heldere taak omschrijven en rolverdeling van de digicoaches. De digicoaches zetten samen met het digiteam een campagne op om meer bekendheid te geven aan hun rol in het Gasthuis.

### *Planning*

Q2

Bijna alle medewerkers gebruiken computers, laptops en iPads voor hun werkzaamheden. Het gebruik van de verschillende applicaties kan soms een zoektocht zijn naar de juiste informatie. Een verzorgende doet andere activiteiten dan een beleidsmedewerker en heeft ook andere informatie nodig. In 2023 onderzoeken we de eisen voor de nieuwe digitale werkplek. Een hulpmiddel waarmee we het aanbod van data en applicaties willen afstemmen op de behoefte van de verschillende gebruikersgroepen. Ook wordt het eenvoudiger toegang te krijgen tot systemen, doordat er maar een wachtwoord nodig is voor alle systemen. Door goede toegangscontrole wordt ook de veiligheid verbeterd.

### *Gewenste resultaat*

Eisen voor de nieuwe digitale werkplek zijn duidelijk in kaart gebracht.

### *Acties*

- Inventariseren werkzaamheden en gebruik van data
- Selecteren digitale werkplek applicatie en leverancier
- Migreren naar de nieuwe digitale werkplek op iPad/telefoon/computer

### *Meetbaar door*

Metten tevredenheid medewerkers met digitale hulpmiddelen

### *Planning*

2023





## 10.5 Verbeteren informatie-beveiliging

### 10.5.1 Updaten en aanscherpen informatiebeveiligings-beleid

Als gevolg van de toename van cybercrime is informatiebeveiliging zowel voor de overheid in het algemeen als voor Het Gasthuis een belangrijk thema. In het voorjaar van 2022 is een risicoanalyse uitgevoerd naar informatiebeveiliging binnen Het Gasthuis. Hiermee zijn de risico's vastgesteld die samenhangen met de inzet van informatietechnologie en de omgang met (vertrouwelijke) informatie binnen Het Gasthuis.

Op dit thema wordt samengewerkt met Actiz, waar we deelnemen in het netwerktraject routekaart informatiebeveiliging. Ook gebruiken we informatie van de veiligheidsregio en GHOR om ons beleid aan te scherpen en cyberweerbaarheid te vergroten. In 2023 voeren we een aantal activiteiten uit waarvoor we een plan van aanpak hebben opgesteld:

#### *Gewenste resultaat*

Updaten en aanscherpen van Informatiebeveiligingsbeleid en deze in lijn brengen met gerelateerde beleidsdocumenten. Deze via één centrale pagina eenvoudig toegankelijk maken via Joost.

#### *Acties/Maatregelen*

- Inventariseren bestaande documenten (Beleid, richtlijnen, etc)
- Doornemen documenten, aanvullen, samenhang verbeteren
- Publiceren op Joost
- Informeren in teambijeenkomsten

#### *Meetbaar door*

Oplevering documenten aan MT, op Joost en terug te vinden in notulen teambijeenkomsten.

#### *Planning*

Q1

### 10.5.2 Verbeteren bewustwording / omgaan met gegevens/wachtwoorden

#### *Gewenste resultaat*

Verbeteren bewustwording, trainingen en instructies aan medewerkers m.b.t. het omgaan met vertrouwelijke gegevens, gebruik van wachtwoorden en het juist omgaan met applicaties en systemen.

#### *Acties/Maatregelen*

- Vaststellen wat er mis gaat en wat we willen bereiken
- Start met lijst uit dreigingsmatrix
- Acties uitzetten m.b.v. Informatiebeveiliging in de Zorg, werkboek (NEN, 2019) en Aan de slag met informatieveilig gedrag Wegwijzer (Actiz, NVZa, 2020)
- Bewustwordings-/informatiecampagne, bijeenkomsten, scholing, E-learning.
- Onderzoeken of we een wachtwoordkuis willen gebruiken.

#### *Meetbaar door*

Evaluëren of acties gewenste effect hebben.

#### *Planning*

Q2 – Q3

Er is er de afgelopen jaren veel veranderd op het gebied van digitale dreigingen. Vandaar dat we in 2023 ons calamiteitenplan en de noodprocedures zullen herzien om goed voorbereid te zijn op eventuele calamiteiten of de (tijdelijke) uitval van kritieke systemen of hulpbronnen.

#### *Gewenste resultaat*

Het opstellen/up-to-date maken van een calamiteitenplan en noodprocedures voor het geval zich een calamiteit (in de breedste zin van het woord) voor doet.

#### *Acties/Maatregelen*

- Vaststellen van de kritische zorg-/bedrijfsprocessen
- Opnieuw opstellen calamiteitenplan door simulatie processtappen
- Noodprocedures vaststellen
- Intern en extern communiceren calamiteitenplan en noodprocedures
- Oefeningen noodprocedures organiseren en uitvoeren

#### *Meetbaar door*

Vaststellen calamiteitenplan en noodprocedures door MT.

#### *Planning*

Q2

Het Gasthuis is voor de goede beveiliging van haar digitale systemen voor een groot deel afhankelijk van derden. Het is noodzakelijk goede afspraken te maken over verwachtingen en voor het geval er een calamiteit gebeurt.

#### *Gewenste resultaat*

Het maken van goede afspraken met kritieke leveranciers van systemen en applicaties, m.b.t. het gebruik, informatievoorziening en beveiliging en het controleren op de uitvoering van die afspraken. Zodat duidelijk is welk niveau van dienstverlening wordt verwacht en zij voor en goede informatiebeveiliging zorg kunnen dragen.

### **10.5.3 Updaten van algemeen calamiteitenplan en noodprocedures**

### **10.5.4 Verbeteren samenwerking met leveranciers**

## 10.6 Groen en gezond Gasthuis

### *Acties/Maatregelen*

- Vaststellen van de kritische zorg-/bedrijfsprocessen en daarmee de kritieke leveranciers, apparatuur en contracten
- Vaststellen of er met betrekking tot leveranciers management periodiek gesprekken moeten plaatsvinden en verbeterplannen moeten worden vastgesteld.
- Vaststellen van de mogelijke verbeteringen per leverancier
- Opstellen en invoeren incidentmanagement

### *Meetbaar door*

Afspraken met leveranciers zijn gedocumenteerd.

### *Planning*

Q1

Vanwege de extreem gestegen energieprijzen is er veel urgentie om te onderzoeken op welke manier er minder energie gebruikt kan worden. Maar ook de maatschappelijke noodzaak wordt gevoeld om verder te verduurzamen. Niet alleen wat betreft het energieverbruik kan het Gasthuis nog verbeteren maar ook wat betreft de gezondheid van medewerkers.

### *Gewenste resultaat*

Het Gasthuis is een duurzame organisatie, voor het klimaat en voor haar bewoners en medewerkers.

### *Acties/Maatregelen*

- In samenspraak met de bewonersraad en ondernemingsraad worden er afspraken gemaakt over het verminderen van het gas en het elektriciteitsgebruik.
- Nieuwe zuinige CV anschaffen
- Onderzoeken of plastic afval apart gescheiden kan worden.
- Zonnepanelen op het dak van Klein Millingen aanvullen met panelen met een hogere opbrengst.
- Groen en gezond commissie (her)starten om 'Groen en gezonde' initiatieven voor bewoners, medewerkers en de Millingse gemeenschap te ontwikkelen, uit te voeren en/of te ondersteunen.

### *Meetbaar door*

Oplossing voor plastic en de resultaten van de groen en gezond commissie die per kwartaal besproken worden in veiligheids- en incidentencommissie.

### *Planning*

Energieplan en aanschaf CV in Q1, plan voor plastic scheiden Q2, commissie geheel 2023



*In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden drie thema's onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:*

**AANDACHT,  
AANWEZIGHEID  
EN TOEZICHT**

**SPECIFIEKE  
KENNIS EN  
VAARDIGHEDEN**

**REFLECTIE,  
LEREN EN  
ONTWIKKELEN**

Op welke manier(en) kunnen we achter de onvrede van criticasters komen in het CTO? Met de wijze waarop we het CTO hadden georganiseerd (vragenlijst/interview) kwamen we niet achter de daadwerkelijke klacht. Bijvoorbeeld als iemand aangeeft dat de maaltijden onvoldoende zijn dan weten we niet wat hier precies achter zit. Is men ontevreden over het menu, over de smaak, de porties, de temperatuur, het gezelschap, de wijze/tijd van serveren, etc.? We willen achter de precieze klacht of wens komen om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. In 2022 is het CTO opnieuw vormgegeven om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid maar vooral ook in de kritische noten van onze bewoners. Het CTO is onderverdeeld in 3 thema's, wonen, zorg en welzijn. Tijdens de halfjaarlijkse familieavonden zal één van de thema's besproken worden (focusgroep). Voorafgaand aan de familieavond zal er een korte vragenlijst verzonden worden waarin bewoners en/of naasten anoniem hun ervaringen kunnen delen. De uitkomsten van deze vragenlijst dienen als input voor de familieavond. In 2023 gaan we deze nieuwe manier van het CTO in praktijk brengen.

#### *Acties/Maatregelen*

Hernieuwde CTO in praktijk brengen tijdens de familieavonden.

#### *Meetbaar door*

Voor alle drie de teams zullen er twee keer per jaar, twee familieavonden worden georganiseerd waarbij één van de drie thema's besproken zal worden. De resultaten zullen teruggekoppeld worden aan de medewerkers, bewonersraad, managementteam en raad van toezicht.

#### *Planning*

2023

## **11. GEBRUIK VAN INFORMATIE**

### **11.1 Cliënttevredenheids- onderzoek verdiepen introduceren**



## 12. Verbeterparagraaf

### 12.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

| Gewenste resultaat                                                                                                                              | Acties/maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Planning |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| In het Gasthuis wordt op alle afdelingen volgens dezelfde (zorg)processen gewerkt. Het gaat hierbij om de inhuizing, het verblijf en de nazorg. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden in het voor- en najaar bootcamp dagen georganiseerd om EVV-ers de tijd en ondersteuning te bieden om de zorgplannen om te zetten naar de 4-domeinen.</li> <li>• Bij iedere nieuwe inhuizing vindt het fijne dag gesprek plaats en voor huidige bewoners wordt dit tijdens de halfjaarlijkse evaluatie gedaan.</li> <li>• Er worden structureel MDO's gepland door de EVV-ers op Klein Millingen en door de teamleiders van Het Zeeland, Klein Amerika en de thuiszorg.</li> </ul> | 2023     |
| Duidelijke afspraken over de samenwerking tussen het Gasthuis, Novicare en de huisartsen.                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt een gezamenlijke dag georganiseerd met Novicare, huisartsen en betrokkenen vanuit het Gasthuis om de samenwerking te evalueren en verbeterafspraken te maken waar dit wenselijk is. De bewonersraad wordt ook vooraf gevraagd input te geven.</li> <li>• De samenwerkingsovereenkomst worden herzien met de betrokkenen.</li> </ul>                                                                                                                                                | Q1-Q3    |



## 12.2 Wonen en welzijn

| Gewenste resultaat                                                                                                              | Acties/maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Planning |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Mensen met een complexe zorgvraag de juiste zorg bieden.                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorstroom blijven bevorderen van nieuwe bewoners op de wachtlijst naar aanleunwoningen met VPT in plaats van naar een intramurale plek.</li> <li>• Toekomstige cliënten informeren over de VPT-mogelijkheden. Dit zal onder anderen gedaan worden op het moment dat iemand op de wachtlijst geplaatst wordt. De wachtlijstbeheerder neemt contact op met de toekomstige cliënt en bespreekt de mogelijkheden voor nu en in de toekomst.</li> </ul>                                                                                                                    | 2023     |
| Een veilige, gezellige omgeving waar bewoners en hun naasten voor activiteiten, een kopje koffie of een feestje terecht kunnen. | De teamleider van Klein Millingen zal samen met medewerkers van Klein Millingen en team Welzijn deze ruimte van het juiste meubilair, voorzieningen en aankleding voorzien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Q3       |
| De samenwerking tussen familie, medewerkers en vrijwilligers stimuleren om zo iedere bewoner een fijne dag te geven.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanuit Welzijn gaan activiteiten benoemd worden waar naasten welkom zijn om zo de drempel die mensen zouden kunnen voelen te verlagen/verwijderen.</li> <li>• Activiteiten met naasten zullen gestimuleerd worden door zorgmedewerkers en team Welzijn. Team Welzijn maakt hiervoor een plan.</li> <li>• Bij inhuizing worden er duidelijke afspraken gemaakt wat het Gasthuis doet en wat de naasten doen. Deze afspraken zijn terug te vinden in het zorgplan. De dossiercommissie geeft EVV-ers de begeleiding om dit goed in het zorgplan te verwerken.</li> </ul> | Q3       |

### 12.3 Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

| Gewenste resultaat                                                                                                                                                                                                                                         | Acties/maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                              | Planning |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Zorgen dat het Gasthuis voldoende deskundig is en blijft op de 5 vakgebieden, handelt conform algemeen geldende richtlijnen en organisatiebeleid en continu leert en verbetert op deze kwaliteitsthema's.                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier commissie starten</li> <li>• Commissies verder structureren en methodisch werken volledig integreren</li> </ul>                                                                                                                | Q1 en Q3 |
| Themamaanden maken een vast en vanzelfsprekend onderdeel uit van de jaarstructuur in het Gasthuis. Tijdens de themamaanden worden medewerkers laagdrempelig en op een leuke motiverende manier betrokken en geschoold in verschillende veiligheidsthema's. | Onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundige worden 6 weken voor de start van de themamaanden de werkgroepen gevormd. De groep komt 2 of 3 keer bijeen om de maand te starten. Na de organisatie van de maand komt de groep een laatste keer bijeen om de maand te evalueren. | 2023     |

### 12.4 Leren en ontwikkelen

| Gewenste resultaat                                                                                                                                                                              | Acties/maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Planning |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Medewerkers meer kennis en kunde op laten doen buiten de eigen zorgorganisatie en daardoor deze kennis ook binnen de eigen muren beter verankeren.                                              | In 2023 willen we de gemaakte afspraken binnen het lerend netwerk verder uitwerken, zodat het incidenteel meelopen tijdens een BBL-opleiding standaard wordt en dat we elkaar binnen het lerend netwerk nog vanzelfsprekender vinden. De opgedane kennis en kunde door medewerkers wordt geborgd doordat ze deze in de praktijk brengen in het Gasthuis en overbrengen aan collega's tijdens het werk, de teamoverleggen en/of de PAR. | 2023     |
| Medewerkers kennen hun verantwoordelijkheden en handelen hier ook met plezier naar. Met als doel persoonsgerichte zorg en welzijn voor iedere unieke bewoner, iedere dag opnieuw een fijne dag. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teamleiders gaan meer sturen op kwaliteitsverbeteringen en het breed dragen binnen de teams.</li> <li>• De dossiercommissie zal EVV-ers scholen en coachen wat betreft het opstellen van zorgplannen. Daarnaast zal de commissie aandacht besteden aan het methodisch werken in het dossier en rapporteren.</li> </ul>                                                                        | 2023     |

## 12.5 Leiderschap, governance en management

| Gewenste resultaat                                                                                                     | Acties/maatregelen                                                                                                                                                                                                                            | Planning |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Risico's in kaart hebben en beheersmaatregelen nemen om de kans op ongewenste situaties te verkleinen of te voorkomen. | Per kwartaal worden de plannen in de jaarplan gemonitord en geëvalueerd om de risico's af te laten nemen. In september 2023 wordt de risicoanalyse herzien. De uitkomst van deze analyse zal vervolgens de input zijn voor het jaarplan 2024. | 2023     |

## 12.6 Personeelssamenstelling

| Gewenste resultaat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Acties/maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Planning |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel om professionele en warme zorg te verlenen.                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduceren overleg-kwartiertje om meer mee te kunnen beslissen, gezien te worden en meer en beter samen te werken.</li> <li>• In de jaargesprekken komt onder anderen talent ontwikkeling, jezelf kunnen zijn, de werkinhoud, communicatie en organisatie en belastbaarheid aan bod.</li> <li>• De methode van roosteren wordt passender gemaakt op de wensen van het team.</li> </ul>                                                           | 2023     |
| Nieuwe medewerkers voelen zich thuis en welkom, onder andere door ontvangst van collega's en leidinggevende. Daarnaast voelen ze zich vanaf de start bekwaam voor het uitvoeren van hun functie en taken omdat ze vanaf dag 1 bekend zijn met het reilen en zeilen binnen het Gasthuis en omdat ze weten bij wie en waar ze terecht kunnen met vragen en andere zaken. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teamleiders nemen vlak voor in dienst datum nogmaals telefonisch contact op met de toekomstig medewerker om te verifiëren dat alles naar wens is geregeld qua informatie en inroostering.</li> <li>• Op de eerste werkdag ontvangen nieuwe medewerkers een welkomst-doos. Hierin zit een attentie voor een warm welkom, maar ook alle belangrijke informatie die nodig is om het Gasthuis en waar zij voor staat, goed te leren kennen.</li> </ul> | 2023     |



## 12.7 Hulpbronnen, omgeving en context

| Gewenste resultaat                                                                                                                                                                           | Acties/maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Planning |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Een lange termijnplan waarin de toekomstige wensen en doelen geformuleerd worden ten aanzien van de integratie van zorgtechnologie in het zorgproces.                                        | Opstellen van een visie met behulp van bewoners(raad) en medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Q1       |
| Goede interne communicatie doormiddel van een gestructureerd en overzichtelijk platform.                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huidige gebruik van het intranet evalueren en aanpassingen doorvoeren.</li> <li>• Afspraken maken over waar wat gecommuniceerd wordt.</li> <li>• Scholingen organiseren.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       | Q2-Q3    |
| Medewerkers weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen met betrekking tot digitale hulpmiddelen en daarmee realiseren we verbeteringen in het gebruik van applicaties en systemen.          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken digicoach beschrijven</li> <li>• Rollen digicoach helder krijgen</li> <li>• Digicoaches meer bekendheid geven in de organisatie</li> <li>• Structureren werkwijze en samenwerken digiteam en beheerders</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  | Q2       |
| Eisen voor de nieuwe digitale werkplek zijn duidelijk in kaart gebracht.                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariseren werkzaamheden en gebruik van data</li> <li>• Selecteren digitale werkplek applicatie en leverancier</li> <li>• Migreren naar de nieuwe digitale werkplek op iPad/telefoon/computer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              | 2023     |
| Updaten en aanscherpen van Informatiebeveiligingsbeleid en deze in lijn brengen met gerelateerde beleidsdocumenten. Deze via één centrale pagina eenvoudig toegankelijk maken via Joost.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariseren bestaande documenten (Beleid, richtlijnen, etc)</li> <li>• Doornemen documenten, aanvullen, samenhang verbeteren</li> <li>• Publiceren op Joost</li> <li>• Informeren in teambijeenkomsten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      | Q1       |
| Verbeteren bewustwording, trainingen en instructies aan medewerkers m.b.t. het omgaan met vertrouwelijke gegevens, gebruik van wachtwoorden en het juist omgaan met applicaties en systemen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaststellen wat er mis gaat en wat we willen bereiken</li> <li>• Start met lijst uit dreigingsmatrix</li> <li>• Acties uitzetten m.b.v. Informatiebeveiliging in de Zorg, werkboek (NEN, 2019) en Aan de slag met informatieveilig gedrag Wegwijzer (Actiz, NVZa, 2020)</li> <li>• Bewustwordings-/informatiecampagne, bijeenkomsten, scholing, E-learning.</li> <li>• Onderzoeken of we een wachtwoordkluis willen gebruiken.</li> </ul> | Q2-Q3    |
| Het opstellen/up-to-date maken van een calamiteitenplan en noodprocedures voor het geval zich een calamiteit (in de breedste zin van het woord) voor doet.                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaststellen van de kritische zorg-/bedrijfsprocessen</li> <li>• Opnieuw opstellen calamiteitenplan door simulatie processtappen</li> <li>• Noodprocedures vaststellen</li> <li>• Intern en extern communiceren calamiteitenplan en noodprocedures</li> <li>• Oefeningen noodprocedures organiseren en uitvoeren</li> </ul>                                                                                                                | Q2       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Het maken van goede afspraken met kritieke leveranciers van systemen en applicaties, m.b.t. het gebruik, informatievoorziening en beveiliging en het controleren op de uitvoering van die afspraken. Zodat duidelijk is welk niveau van dienstverlening wordt verwacht en zij voor en goede informatiebeveiliging zorg kunnen dragen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaststellen van de kritische zorg-/bedrijfsprocessen en daarmee de kritieke leveranciers, apparatuur en contracten</li> <li>• Vaststellen of er met betrekking tot leveranciers management periodiek gesprekken moeten plaatsvinden en verbeterplannen moeten worden vastgesteld.</li> <li>• Vaststellen van de mogelijke verbeteringen per leverancier</li> <li>• Opstellen en invoeren incidentmanagement</li> </ul>                                                                                                                                                             | Q1            |
| Het Gasthuis is een duurzame organisatie, voor het klimaat en voor haar bewoners en medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In samenspraak met de bewonersraad en ondernemingsraad worden er afspraken gemaakt over het verminderen van het gas en het elektriciteitsgebruik.</li> <li>• Nieuwe zuinige CV aanschaffen</li> <li>• Onderzoeken of plastic afval apart gescheiden kan worden.</li> <li>• Zonnepanelen op het dak van Klein Millingen aanvullen met panelen met een hogere opbrengst.</li> <li>• Groen en gezond commissie (her)starten om 'Groen en gezonde' initiatieven voor bewoners, medewerkers en de Millingse gemeenschap te ontwikkelen, uit te voeren en/of te ondersteunen.</li> </ul> | Q1,Q2 en 2023 |

## 12.8 Gebruik van informatie

| Gewenste resultaat                                            | Acties/maatregelen                                                                                                                                                                                                                                                     | Planning |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Hernieuwde CTO in praktijk brengen tijdens de familieavonden. | Voor alle drie de teams zullen er twee keer per jaar, twee familieavonden worden georganiseerd waarbij één van de drie thema's besproken zal worden. De resultaten zullen teruggekoppeld worden aan de medewerkers, bewonersraad, managementteam en raad van toezicht. | 2023     |

## 13. AFKORTINGENLIJST

|       |                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------|
| WLZ   | Wet Langdurige zorg                                           |
| VVT   | Verpleeg- en verzorgingstehuizen                              |
| PG    | Psychogeriatrische zorg                                       |
| WMO   | Wet maatschappelijke ondersteuning                            |
| ZZP   | Zorg zwaarte pakket                                           |
| MDO   | Multidisciplinair overleg                                     |
| MT    | Management team                                               |
| FTE   | Fulltime-equivalent                                           |
| VPT   | Volledig pakket thuis                                         |
| ZvW   | Zorgverzekeringswet                                           |
| ELV   | Eerstelijns verblijf                                          |
| EAD   | Economische administratieve dienst                            |
| MPT   | Modulair pakket thuis                                         |
| Q1    | Quarter 1 / 1 <sup>e</sup> Kwartaal                           |
| PAR   | Professionele adviesraad                                      |
| BBL   | Beroepsbegeleidende leerweg                                   |
| ICT   | Informatie- en communicatie technologie                       |
| CV    | Centrale verwarming                                           |
| NEN   | Nederlands normalisatie instituut                             |
| GHOR  | Geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio           |
| NVZa  | Nederlandse vereniging van ziekenhuisapothekers               |
| CTO   | Clienttevredenheidsonderzoek                                  |
| Actiz | Landelijke koepel van verpleeghuizen en thuiszorgorganisaties |