



# SAMEN EEN FIJNE DAG

Toekomstplannen Gasthuis 2024 - 2025



**Het Gasthuis**  
Millingen aan de Rijn

De ouderenzorg is aan het veranderen en dat merken we ook in het Gasthuis. Ouderen moeten langer wachten op een plek in het verpleeghuis. Als ze eenmaal aan de beurt zijn hebben ze vaak een uitdagende zorgvraag, met meer en complexere zorg. Daarnaast komt, door het tekort aan (geschoold) personeel, de kwaliteit van zorg onder druk te staan. De huidige manier van werken moet anders om aan alle zorgvragen te kunnen blijven voldoen en goede kwalitatieve zorg te kunnen blijven leveren. De overheid (VWS) en brancheorganisatie (Actiz) bevestigen dit al een tijdje en vragen iedereen in de sector om hierop actief te gaan voorsorteren. Deels zelf, en deels in regioverband. De plannen van 2024 en 2025 zullen daarom met name in het teken staan om het Gasthuis toekomstbestendig te maken. Zodat we bewoners een fijne dag kunnen blijven geven en medewerkers een fijne werkplek kunnen bieden. Medewerkers doen waar ze goed in zijn en waar ze werkplezier van krijgen en bezorgen zo onze bewoners een fijne dag.

Om voldoende en kwalitatief goede zorg te kunnen blijven leveren zullen er een aantal grote veranderingen plaats moeten gaan vinden. Deze veranderingen zijn stap voor stap beschreven in dit plan aan de hand van de bouwstenen uit het generiek kompas. Daarbij zijn er drie grote thema's:

1. Deskundigheidsmix: Doen waar je goed in bent.
2. Familieparticipatie
3. Verwachtingsmanagement en zorgspreiding

## 1. PROFIEL ZORGORGANISATIE EN PERSONEELSSAMENSTELLING

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.

### 1.1 Wie we zijn Visie en Missie

# KLANTBELOFTE

## **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. In totaal biedt het Gasthuis momenteel zorg aan bewoners van 102 appartementen, waarvan er bij 48 wonen en zorg gescheiden zijn.

## 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. Er zijn vier opnameplekken 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.

## 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. 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 scherppte vanuit ieder orgaan is ook belangrijk om beslissingen van het bestuur robuust en trefzeker te houden. Maar de wijze waarop deze scherppte 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.

	<b>Aantal personen</b>	<b>FTE</b>
<b>Thuiszorg</b>	<b>18</b>	<b>11,2</b>
<i>Helpende</i>	3	1,4
<i>Verzorgende</i>	4	3,4
<i>EVV-er</i>	5	3,3
<i>Verpleegkundige, incl Teamleider</i>	2	1,5
<i>Leerlingen</i>	2	1,6
<i>Weekendhulpen (niv. 1&amp;2)</i>	2	0
<b>Het Zeeland en Klein Amerika, inclusief huiskamer en Gasterij</b>	<b>56</b>	<b>27,1</b>
<i>Assistent Zorg en Welzijn</i>	12	4,6
<i>Helpende</i>	14	6,2
<i>Leerling verzorgende (niv. 2)</i>	4	3
<i>Verzorgende</i>	12	5,7
<i>EVV-er</i>	2	1,4
<i>Leerling Verpleegkundige (niv. 3)</i>	2	1,5
<i>Verpleegkundige, incl teamleider en EVV-verpleegkundige</i>	5	4,7
<i>Weekendhulpen (niv 1&amp;2)</i>	4	0
<b>Klein Millingen</b>	<b>42</b>	<b>21,2</b>
<i>Assistent Zorg en Welzijn</i>	11	4
<i>Helpende</i>	4	3,2
<i>Leerling verzorgende</i>	4	3
<i>Verzorgende</i>	14	6,7
<i>EVV-er (niv. 3 en 4)</i>	1	0,8
<i>Verpleegkundige, incl Teamleider</i>	5	3,4
<i>Weekendhulp (niv 1+ 2)</i>	3	0
<b>Overige</b>	<b>54</b>	<b>20,7</b>
<i>Activiteitenbegeleiding</i>	4	2,8
<i>MT, staf en EAD</i>	10	5,5
<i>Keuken</i>	14	4,1
<i>Technische dienst</i>	3	1,3
<i>Huishoudelijke dienst</i>	23	7
<b>Totaal</b>	<b>170</b>	<b>80</b>

### 3. ONZE MEDEWERKERS

In het Gasthuis werken (peildatum 15 november 2023) in totaal: 170 medewerkers / 80 FTE)

#### 3.1 Ons personeel in cijfers

## 3.2 In- en uitstroomcijfers

### Instroom:

- Tot november 2023: Instroom: 43 medewerkers = 17,8 fte.

### Uitstroom:

- Tot november 2023: uitstroom 25 medewerker = 10,6 fte

### Verzuim t/m oktober 2023:

- 11,4%

## 3.3 Ratio personele kosten versus opbrengsten

### Ratio personele kosten versus opbrengsten

Tot en met september 2023: 72,5%



## 2. HET KENNEN VAN DE WENSEN EN BEHOEFTE

De afgelopen jaren is er veel winst behaald rondom persoonsgerichte zorg, leren en verbeteren en wonen en welzijn. Om persoonsgerichte zorg te leveren in het Gasthuis voeren we 'fijne dag' gesprekken. We vinden het belangrijk dat we de bewoner écht leren kennen in wat er voor hem/haar toe doet in het leven. Daarnaast willen we de regie, waar mogelijk, zoveel mogelijk bij de bewoner en/of zijn naasten laten: welke behoeften heeft hij/zij en welke keuzes maakt hij/zij? Bovendien willen we de krachten van bewoner en naasten aanspreken om zo lang mogelijk de zelfredzaamheid van bewoners in stand te houden.

De 'fijne dag' gesprekken worden als zeer prettig ervaren door zowel bewoners als medewerkers. Echter zien we in de praktijk dat het door de toenemende druk op de zorgmedewerkers er niet altijd tijd is voor deze gesprekken. Daarnaast zien we dat er afspraken nodig zijn over hoe de informatie uit deze gesprekken wordt vastgelegd in het dossier en hoe deze gebruikt wordt in het zorgplan. Tenslotte zien we steeds meer bewoners met psychogeriatrische problemen waardoor de wijze waarop het 'fijne dag' gesprek wordt gehouden niet altijd passend is. Kleine aanpassingen in bijvoorbeeld terminologie en het aantal aangeboden onderwerpen zouden hierin al een verbetering zijn.

### Gewenste resultaat

Alle bewoners die inhuizen hebben een fijne dag gesprek en de EVV-ers hebben voldoende handvaten en tijd om deze gesprekken te voeren en te verwerken in het zorgplan.

### Acties/Maatregelen

- De werkwijze van de 'fijne dag' gesprekken zal worden herzien met de EVV-ers, geestelijke verzorger en de manager zorg. Waarbij ook afspraken worden gemaakt over de verslaglegging en de vertaling naar het zorgplan.
- Deze werkwijze zal aan bod komen bij de EVV scholing, waaraan alle EVV-ers in het Gasthuis deelnemen.
- De kantooruren van de EVV-ers worden uitgebreid van 8 uur per maand naar 4 uur per week.

### Meetbaar door

- Herziende fijne dag procedure.
- Alle nieuwe bewoners hebben binnen 12 weken na inhuizing een fijne dag gesprek gehad.
- EVV-ers hebben 4 uur per week aan kantooruren.

## KWALITEITSPANNEN

### 2.1 Fijne dag gesprekken

## 2.2 Multidisciplinaire overleggen (MDO)

Bij nieuwe bewoners op Klein Millingen vindt het eerste MDO plaats binnen 6 weken na inhuizing, vervolgens vindt het MDO halfjaarlijks plaats. Echter, in de praktijk zien we dat de timing van het MDO niet altijd aansluit bij wanneer een MDO echt wenselijk is. Het kan zijn dat de situatie van de bewoner lange tijd stabiel is maar van de één op de andere dag snel veranderd. Wanneer de situatie stabiel is, is er minder behoefte en noodzaak voor een MDO dan wanneer de situatie veranderd. Samen met Novicare (behandeldienst) gaan we kijken of het plannen van MDO's ook anders kan, meer op indicatie dan wanneer 'het weer tijd is'. Dit betekent dat er naar verwachting geen of aanzienlijk minder MDO's plaatsvinden bij bewoners met laagcomplexere zorg in een stabiele situatie. Daardoor kan er voldoende tijd en aandacht gaan naar bewoners met meer complexere zorg en/of een veranderde situatie. Elders is ook gebleken dat de MDO's in zo'n nieuwe situatie ook veel korter en efficiënter verlopen omdat er altijd een heldere vraag ligt.

### Gewenste resultaat

Er vindt alleen een multidisciplinair overleg plaats wanneer de (veranderende) situatie van de bewoner hierom vraagt. Wel blijft het MDO standaard in de eerste 6 weken na inhuizing.

### Acties/Maatregelen

- Samen met de teamleiders, verpleegkundig specialist, regisseur zorg, manager zorg en Novicare zullen de afspraken rondom het MDO herzien worden en zal de werkwijze passend gemaakt worden aan de behoefte van onze bewoners, naasten en de zorgmedewerkers.
- Het voorstel zal met de bewonersraad besproken worden.

### Meetbaar door

- MDO's vinden plaats op maat.
- Evaluatie tijdens familieavonden, in de bewonersraad en bij de PAR.



Wanneer bewoners bij ons komen wonen is het streven dat men tot het einde in het Gasthuis kan blijven en niet meer noodgedwongen naar elders moet verhuizen. Heel soms is dat onvermijdelijk als de situatie dusdanig compliceert gedurende het verblijf dat we de juiste zorg niet meer kunnen bieden. Maar voorkomen moet worden dat mensen met een ziektebeeld dat het Gasthuis niet goed kan behandelen, in het Gasthuis komen inhuizen. Om te zorgen dat bewoners van het Gasthuis ook binnen het Gasthuis kunnen blijven wonen zullen de opnamecriteria aangescherpt worden en zal er voor inhuizing duidelijk in beeld worden gebracht wat de wensen en behoeften zijn van aanstaande bewoners en welke rol naasten hierin blijven spelen.

### Gewenste resultaat

Bewoners inhuizen waaraan het Gasthuis passende zorg kan leveren.

### Acties/Maatregelen

- In Q1 zal besproken, vastgelegd en vastgesteld worden met het managementteam, de verpleegkundig specialist, teamleiders en regisseur zorg (zorgbemiddelaar) voor welke bewoners het Gasthuis goede passende zorg kan leveren.
- De regisseur zorg zal voorafgaand aan de inhuizing een duidelijk beeld hebben van de wensen en behoeften van de aanstaande bewoner om te weten of het Gasthuis de juiste zorg kan bieden. Dit gaat in overleg met de betrokken huisarts.
- Mocht het Gasthuis dossierhouder zijn van een casus waarbij we niet de juiste zorg kunnen bieden dan gaat de regisseur zorg tijdig op zoek naar een passende plek in de regio en treedt hierover in overleg met de cliënt en naasten.

### Meetbaar door

- Er worden alleen bewoners overgeplaatst van het Gasthuis naar een andere zorginstelling als dat noodzakelijk is geworden tijdens het verblijf.
- Geen crisisopnames waarbij het Gasthuis niet de juiste zorg kan bieden.

## 2.4 Verwachtingsmanagement

Door een andere manier van werken en inzet van verschillende disciplines om de bewoner heen zal de zorg er anders uit gaan zien. Zo zal bijvoorbeeld de ochtendzorg meer opgedeeld worden in taken in plaats van dat één zorgmedewerker alles doet (zie hoofdstuk 3). Daarom zal het belangrijk zijn om vooraf duidelijk te maken welke zorg wij verlenen, hoe en wanneer wij deze zorg verlenen en welke diensten (eten, schoonmaak, wassen) wij wel/niet kunnen leveren en op welke wijze en welk tijdstip. Verwachtingsmanagement zal een grotere rol gaan spelen voorafgaand aan de inhuizing.

### Gewenste resultaat

Het is voor nieuwe bewoners en hun naasten voor inhuizing duidelijk wat zij mogen verwachten van het Gasthuis en wat het Gasthuis van hen verwacht.

### Acties/Maatregelen

- Bij het eerste kennismakingsgesprek en het intakegesprek vertelt de regisseur zorg duidelijk wat wij als Gasthuis kunnen leveren aan zorg- en dienstverlening en hoe we dit doen.
- Er wordt een 'Wij doen het samen' lijst opgesteld met wat wij kunnen bieden en wat wij verwachten van bewoners en familie. Deze wordt na volledig besproken te zijn ondertekend door de regisseur zorg of de EVV-er en door de bewoner of naaste voordat de bewoner komt inhuizen.
- Op het dagritme-formulier wordt toegevoegd dat we zo veel mogelijk met het ritme van de bewoner mee bewegen maar dat dit binnen de mogelijkheden van het Gasthuis moet passen. Echter, niet iedereen kan om 8 uur klaar zijn met de verzorging!

### Meetbaar door

- Alle nieuwe bewoners die gepland inhuizen en naasten hebben, hebben de 'Wij doen het samen' lijst getekend voor inhuizing.
- Evaluatie over het verwachtingsmanagement wordt geëvalueerd tijdens familieavonden, de PAR en in de bewonersraad.



## 2.5 Gedragscodes

Voor onze medewerkers en vrijwilligers hebben we gedragscodes hoe we met elkaar en met onze bewoners en naasten om gaan. Echter, we merken dat er vanuit bewoners en naasten niet altijd even respectvol met onze medewerkers wordt omgegaan. Daarom zal er samen met de bewonersraad een gedragscode bewoners en familie worden opgesteld. Daarnaast zal er sneller opgeschaald worden wanneer er sprake is van het overtreden van de gedragscode. Als eerste naar de EVV-er en vervolgens naar de teamleider en manager zorg.

### Gewenste resultaat

Een fijne woon- en werkplek voor bewoners en medewerkers door respectvolle en constructieve communicatie.

### Acties/Maatregelen

- Voor het opstellen van deze gedragscode voor bewoners en naasten maken we gebruik van de kennis die er binnen andere zorginstellingen aanwezig is. Dit doen we door reeds bestaande gedragscode / -regels op te vragen. Dit alles gaat in overleg met de bewonersraad.
- Tevens zullen we, naast het vaststellen van onze eigen gedragscode, onderzoeken of de medewerkers behoefte hebben aan scholing op het gebied van ongewenste gedrag en agressie. Ook zal er binnen de teamoverleggen ruimte zijn om casussen rondom ongewenst gedrag en agressie te bespreken zodat teamleden op een, waar mogelijk, zelfde manier reageren op het ongewenste gedrag van de bewoner.
- Het gewenste gedrag stimuleren door bewoners en familie te complimenteren als de samenwerking fijn verloopt.

### Meetbaar door

- Tijdens de kwartaalevaluaties van de veiligheid- en incidentencommissie bespreken de teamleiders met het managementteam hoeveel incidenten er met betrekking tot gedrag/conflicten met bewoners en naasten hebben plaatsgevonden. Daarnaast worden positieve voorbeelden genoemd.

Fijn wonen en werken wordt onder andere bevorderd door een goed ingerichte woon- en werkplek. De aankomende twee jaren zullen de volgende aanpassingen gedaan worden om het wonen en werken in het Gasthuis te verbeteren.

### Gewenste resultaat

Een fijne woon- en werkplek voor bewoners en medewerkers door een goed ingerichte woon- en werkplek.

### Acties/Maatregelen

- De inrichting en werklogistiek van de huidige pantry in de Gasterij zal heringericht worden. Hierdoor kunnen bewoners en hun naasten straks zelf een kopje koffie of thee pakken. Daarnaast zullen de werkomstandigheden voor de keukenmedewerker en azw-ers aanzienlijk verbeteren door de inzet van nieuwe apparatuur en de hernieuwde inrichting.
- De gemeenschappelijke ruimte van Klein Millingen, het Kastanjeplein, waar activiteiten voor de bewoners worden georganiseerd maar ook koffie gedronken kan worden met familie, 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 vormgeving van deze plannen heeft al deels in 2023 plaats gevonden en zal in 2024 worden uitgevoerd en afgerond.
- Het meubilair op de huiskamers van Klein Millingen is aan vervanging toe, in de loop van 2024 zullen alle stoelen en banken vervangen worden of opnieuw gestoffeerd worden.
- Bij het vervangen van de boilers van Klein Millingen zal er verder verduurzaamd worden door warmtepanelen toe te voegen aan het dak van Klein Millingen. Daarnaast zal, zoals beschreven in het meerjarenonderhoudsplan (MJOP) van Klein Millingen, de zonwering vervangen worden en worden de kozijnen geschilderd.
- Alle koelkasten worden voorzien van een slimme thermometer. Met de inzet van de slimme thermometer wordt in plaats van handmatig meten van de temperatuur in de vriezer en koelkast, de temperatuur automatisch uitgelezen op afstand. De technische dienst krijgt automatisch een signaal via de mail als de temperatuur afwijkt.
- De bureaustoelen op de kantoren zijn verouderd en moeten vervangen worden.

### Meetbaar door

- De aanschaf van het gewenste meubilair en de gewenste apparatuur.
- Onderhoud van Klein Millingen volgens het meerjarenonderhoudsplan (MJOP).

### 3. HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Om kwalitatief goede zorg te kunnen blijven leveren zal de zorg en het welzijn van de bewoners anders georganiseerd moeten gaan worden. Zorgmedewerkers richten zich met name op de te leveren zorg en de ondersteunende diensten, vrijwilligers, mantelzorgers en familie het welzijn faciliteren het welzijn van de bewoners. Dit betekent dat er taken en verantwoordelijkheden herschikt en/of vernieuwd worden op professioneel gebied (hoofdstuk 3) maar ook vanuit de naasten. Mantelzorgers, familie en vrienden zijn belangrijke mensen in het netwerk van onze bewoners. Vaak hebben ze jarenlang samen voor hun naaste gezorgd voordat hij/zij in het Gasthuis komt wonen. Op dit moment zien we dat mantelzorgers dusdanig overbelast zijn wanneer hun naaste in het Gasthuis komt wonen dat de participatie die we graag zouden zien van mantelzorgers, familie en vrienden minimaal is. Echter, deze groep mensen zijn belangrijke personen in het leven van onze bewoners en kunnen van grote waarde zijn in het team rondom de bewoners.

In principe verwachten we geen fysieke verzorging door mantelzorgers, familie en vrienden, maar zouden we graag zien dat men actiever participeert na inhuizing en men (grotendeels) blijft doen wat men voor de inhuizing in het Gasthuis ook deed. In samenspraak met de bewonersraad gaan we daarom het volgende doen om mantelzorgers te ondersteunen en familieparticipatie te bevorderen:

Het Gasthuis heeft een actieve rol bij het informeren en ondersteunen van ouderen en hun naasten voordat men in het Gasthuis komt wonen. Het Gasthuis heeft een Servicepunt voor advies en ondersteuning waar mensen uit de omgeving terecht kunnen voor alle vragen rondom wonen, welzijn en zorg. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om laagdrempelige ondersteuningsvragen van mantelzorgers, maar ook om indicatie-aanvragen en vragen rondom ziekte, wonen, dagbesteding, doorverwijzingen en zorg. Wanneer een aanstaande bewoner in beeld komt bij het Gasthuis gaat de regisseur zorg met deze aanstaande bewoner en de naasten in gesprek om te kijken hoe de situatie thuis is, hoe zorg en welzijn zijn geregeld en hoe het Gasthuis kan ondersteunen. Veel bewoners die in het Gasthuis komen wonen zijn dan ook al bekend op de inloop en ontmoeting of de dagbesteding van het Gasthuis. Hierdoor is de overgang van thuis naar het Gasthuis minder groot. Om de mantelzorger goed te kunnen ontlasten biedt het Gasthuis ook, als eerste en enige in Nederland, de mogelijkheid om deeltijd te komen wonen waarbij een bewoner een deel van de week thuis woont en een deel van de week in het Gasthuis. Zo vormen we, ook wanneer een bewoner nog (deels) thuis woont, samen een netwerk om de bewoner heen met passende zorg en woonvoorzieningen.

#### 3.1 Het Gasthuis en naasten betrokken vanaf het eerste contact

Wanneer er uiteindelijk toch verhuisd wordt naar een verpleeghuis is dit voor veel mensen een ingrijpende gebeurtenis. Bekende gezichten en activiteiten zorgen voor een veilig gevoel en vertrouwen. Het is daarom belangrijk dat naasten onderdeel blijven uitmaken van het leven van de bewoners. Daarnaast kunnen de Gasthuismedewerkers het niet meer alleen. Alleen wanneer medewerkers, familie en vrijwilligers samenwerken, ontstaat zorg en ondersteuning die aansluit bij de wensen en behoefte van onze bewoners. Het is belangrijk dat naasten samen met de bewoner, hobby's blijven doen, uitjes ondernemen en tradities behouden zoals bewoners vanuit huis gewend zijn. Bijvoorbeeld het dagelijkse avondwandelingetje, het wekelijks samen koken of het maandelijks bezoek aan de kapper kunnen in stand worden gehouden. Maar ook klusjes als het bed verschonen, een afwasje doen, koffie schenken en de nagels verzorgen hebben grote waarde voor bewoners, medebewoners en zorgmedewerkers. Het is belangrijk dat we deze verwachtingen vanuit het Gasthuis al vroegtijdig kenbaar maken.

### Gewenste resultaat

Door een coproductie van medewerkers, familie en vrijwilligers ontstaat zorg en ondersteuning die aansluit bij de wensen en behoefte van onze bewoners.

### Acties/Maatregelen

- Vanaf het eerste gesprek, wanneer het Gasthuis dossierhouder wordt, zal in beeld worden gebracht welke rol en taken familie, vrienden en vrijwilligers hebben bij de zorg en het welzijn van de aanstaande bewoner. Tijdens deze eerste gesprekken zal ook besproken worden dat we na inhuizing de (niet zorg-gerelateerde) taken van de naasten zoveel mogelijk proberen te continueren zoals ze voor de inhuizing waren. Er wordt duidelijk aangegeven wat de medewerkers van het Gasthuis doen en hoe de verantwoordelijkheden geregeld zijn. Uiteraard krijgen overbelaste mantelzorgers, een tijdelijke adempauze om vervolgens de taken in overleg opnieuw te hervatten.
- Om de overgang van thuis naar het Gasthuis zo klein mogelijk te maken wordt voor het inhuizen, met behulp van het dagritmeformulier, nauwkeurig in beeld gebracht hoe het dagritme en de taakverdeling thuis was. De bewoner en eerste contactpersoon maken met de EVV-er afspraken over de zorgverlening van het Gasthuis en de inzet van naasten, om samen de bewoners een fijne dag te kunnen blijven geven. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan van de bewoner.
- Daarnaast gaan we op zoek naar een hulpmiddel bijvoorbeeld in de vorm van een app of uitbreiding van de huidige Caren applicatie, om laagdrempelig met naasten te communiceren en zaken te organiseren. Voor een persoonlijk bericht naar naasten, veilig foto's en video's delen en het uitzetten van bijvoorbeeld een nieuwsbrief. Maar ook voor het gemakkelijk regelen van vrijwilligers voor een activiteit en de mogelijkheid dat naasten zich eenvoudig kunnen inschrijven voor familieavonden.





- Om actieve participatie in de huiskamer te bevorderen moeten naasten zich vrij en welkom voelen om te zorgen voor bijvoorbeeld koffie, thee, koek en gezelligheid in de huiskamers. Medewerkers zullen hiervoor afspraken mee krijgen en gecoacht worden hoe hiermee om te gaan.

### Meetbaar door

Om te monitoren of en hoe de familieparticipatie toeneemt in het Gasthuis zal tijdens iedere PAR besproken worden hoe het met de familieparticipatie gaat, met name na inhuizing van nieuwe bewoners.

Als iemand (mogelijk) naar een verpleeghuis gaat is dit voor zowel diegene zelf als voor de naasten een ingrijpende gebeurtenis. Vaak zijn naasten overbelast, hebben ze schuldgevoelens of kampt men met onbegrepen gedrag waar moeilijk mee om te gaan is. Daarnaast beschikken naasten vaak over onvoldoende kennis over het ziektebeeld waarmee hun familielid is gediagnosticeerd. De mantelzorgcoach kan begeleiding bieden aan naasten wanneer iemand naar het verpleeghuis gaat. De mantelzorgcoach kan begeleiden in het emotionele aspect dat een verhuizing naar het verpleeghuis met zich meebrengt, maar kent ook de ziektebeelden en kan naasten daarin ook uitleg geven. Dit maakt dat mantelzorgers hun naasten beter begrijpen en schuldgevoelens minder worden. De mantelzorgcoach kan het werk van zorgmedewerkers verlichten door vragen van naasten te beantwoorden en onduidelijkheden weg te nemen. Daardoor kunnen zorgmedewerkers zich richten op hun primaire taak, namelijk de zorg voor de bewoners. Daarnaast zijn in 2023 de lotgenotenavonden gestart op Klein Millingen, waarbij naasten samen komen onder begeleiding van de geestelijk verzorger en gespecialiseerd verzorgende psychogeriatricie. Iedere avond heeft een thema en is er veel ruimte voor inbreng van naasten. Deze avonden worden als zeer waardevol ervaren. De mantelzorgcoach kan helpen deze avonden te faciliteren en Gasthuisbreed te organiseren.

### Gewenste resultaat

Naasten begrijpen de bewoner en het ziektebeeld beter waardoor bewoners en medewerkers meer rust en vertrouwen ervaren.

### Acties/Maatregelen

- Taakbeschrijving en profiel mantelzorgcoach opstellen.
- Mantelzorgcoach werven en introduceren in organisatie.

### Meetbaar door

Aanstellen mantelzorgcoach voor in eerste instantie minimaal 8 uur in de week.

## 3.2 Mantelzorgcoach

### 3.3 Vrijwilligers

Het Gasthuis heeft een vaste groep vrijwilligers die structureel aanwezig zijn. Echter, we zien dat deze vrijwilligers ouder worden en dat nieuwe vrijwilligers lastiger te werven zijn door de structurele/verplichtende component van het vrijwilligerswerk. Naast de vaste vrijwilligers groep willen we ook een flexibelere groep vrijwilligers gaan werven die op inschrijving of op eigen initiatief vrijwilligerswerk in het Gasthuis kunnen gaan doen. Daarnaast zal er gekeken worden of er clubjes opgericht kunnen worden om bijvoorbeeld te gaan vissen, biljarten etc. en om hier vrijwilligers of verenigingen aan te koppelen met dezelfde hobby.

Ook in de toekomst hebben we voldoende vrijwilligers nodig. Om hiervoor te zorgen, zal vrijwilligerswerk anders ingericht moeten gaan worden. Meer passend bij de waarden van de jonge generaties waarbij het individu voorop staat. Dit betekent niet dat zij zich niet willen inzetten voor anderen. Zij kijken alleen anders naar vrijwilligerswerk. Waarden als idealisme, zelfontplooiing en ontdekken zijn belangrijke redenen om iets te doen. Dit vraagt een andere inrichting van het vrijwilligerswerk en een andere begeleiding vanuit de vrijwilligerscoördinatoren en activiteitenbegeleiders (team welzijn). Waarbij er aandacht is voor persoonlijke begeleiding en ontwikkeling, erkenning en waardering voor het werk en waarbij er meer ruimte is om nieuwe vaardigheden te leren.

#### Gewenste resultaat

Voldoende gemotiveerde en kundige vrijwilligers in huis halen om het welzijn van de bewoners te bevorderen.

#### Acties/Maatregelen

- Om de inzet van vrijwilligers in alle 3 de vormen goed te kunnen blijven coördineren en de communicatie goed te laten verlopen zullen de vrijwilligerscoördinatoren samen met de manager zorg op zoek gaan naar een passend hulpmiddel bijvoorbeeld in de vorm van een app.
- Team welzijn zal een plan maken hoe we kunnen voldoen aan de waarden van de nieuwe generatie. Hoe kunnen we de randvoorwaarden creëren om het vrijwilligerswerk in het Gasthuis aantrekkelijk te maken voor de nieuwe generatie?

#### Meetbaar door

Voldoende vrijwilligers in huis om welzijnsactiviteiten te kunnen blijven organiseren met voldoende ondersteuning. Daarnaast zal een plan met randvoorwaarden om de nieuwe generatie als vrijwilliger te werven en in te zetten worden opgesteld.

## 4. HET WERK ORGANISEREN

In het Gasthuis zijn andere tijden aangebroken. De luxe van (kwalitatief) voldoende personeel en een laag verzuim zijn voorbij. Problemen die elders al eerder werden gesignaleerd zijn nu ook de realiteit voor het Gasthuis. Daarbij hebben we voor de aankomende twee jaar de volgende uitdagingen om aan te pakken:

- voldoende medewerkers in huis halen en behouden om de zorg te kunnen verlenen (5.3, 5.4)
- met minder gediplomeerde mensen kwalitatieve goede zorg blijven leveren (4.2, 5.1)
- het verzuim verlagen (5.4)
- medewerkers blijven opleiden en coachen (4.2, 5.1)
- aanleren van gewenste vaardigheden bij (jonge) medewerkers (4.2, 5.1)

Op dit moment is de zorg en ondersteuning in het Gasthuis verdeeld over drie zorgteams: team Klein Millingen, team Gasthuis (Het Zeeland en Klein Amerika) en team Thuiszorg (alle aanleunwoningen van Waardwonen en Estea). Op Klein Millingen wordt vanaf de start psychogeriatrische zorg geleverd. Bij team Gasthuis zagen we vooral een mix tussen somatiek en psychogeriatrische zorg terwijl in de aanleunwoningen met name thuiszorg werd geleverd. In de afgelopen jaren is de zorgvraag sterk veranderd. De zorgvragen worden steeds uitdagender waarbij er inmiddels bijna altijd sprake is van een psychogeriatrische component. Daarnaast leveren we in de aanleunwoningen steeds minder thuiszorg en steeds meer volledig pakket thuis (VPT)/Modulair pakket thuis (MPT) en zijn de bewoners hiervan ook echt verpleeghuisbewoners geworden met als enige verschil dat wonen en zorg gescheiden zijn.

De vraag is of we met de huidige teamindeling door het huis heen op de meest efficiënte wijze zorg leveren. De aanleunwoningen zitten aan beide uiteinden van het Gasthuis. Team thuiszorg moet op dit moment grote loopafstanden afleggen om de zorg te verlenen. Dit leidt tot veel inefficiënte looptijd en vraagt veel van onze medewerkers. De vraag is of dit wel toekomstbestendig is. We willen onderzoeken of een herverdeling van locaties over de teams kan zorgen voor een goede verdeling van zorgzwaarte tussen teams en een efficiëntere inzet van medewerkers.

### Gewenste resultaat

Een efficiënte toekomstbestendige locatieverdeling over de teams.

### 4.1 Organisatie

## 4.2 Deskundigheidsmix

### Acties/Maatregelen

De volgende stappen zullen worden genomen:

- Informeren in de PAR en het teamoverleg.
- Ideeën uitwerken in werkgroep.
- Plan opstellen voor herverdeling en met hernoemen teams.
- Introductie nieuwe werkwijze.

### Meetbaar door

Plan van aanpak wordt besproken in het managementteam waarna de nieuwe werkwijze geïntroduceerd wordt.

Om de goede zorg te kunnen blijven leveren en medewerkers goed te kunnen blijven opleiden zullen we de taken van medewerkers anders moeten gaan verdelen zodat we optimaal gebruik kunnen maken van de kennis en kunde van onze zorgmedewerkers. We gaan taakgerichter werken om persoonsgerichte zorg te kunnen blijven leveren.

Er zal onderscheid gemaakt worden in 3 groepen professionals:

1. De verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden in het team zijn verantwoordelijk voor de te leveren zorg, ze coachen collega's en sturen ze aan. De EVV-er is de spil in het zorgproces rondom de bewoners.
2. De helpenden (niv. 2) en leerlingen in het team worden aangestuurd door de collega verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden. Er is meer structuur en minder verantwoordelijkheid, waardoor er een andere verdeling kan zijn in personeelsbestand met minder niveau 3 en 4, meer niveau 2 en leerlingen.
3. De zorgmedewerkers worden ondersteund door assistenten zorg en welzijn (azw) en huishoudelijk medewerkers. Ze ondersteunen bij huishoudelijke en welzijnstaken. Daarnaast kunnen azw-ers ook ondersteunen met lichte ADL taken. Dit ondersteunende team worden aangestuurd vanuit de verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden.

De verpleegkundig specialist (VS) en de regisseur zorg zullen ondersteunen op medisch vlak.

Deze manier van werken is nieuw voor het Gasthuis. Dit betekent dat verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden meer verantwoordelijkheid gaan nemen en collega's gaat coachen en (aan)sturen.

### Gewenste resultaat

Medewerkers werken meer taak- en functiegericht waardoor bewoners voldoende persoonsgerichte zorg en ondersteuning krijgen.

## Acties/Maatregelen

Achtereenvolgend zullen de volgende stappen genomen worden:

- Vastleggen van deze nieuwe zienswijze op onze zorgverlening.
- Rol regisseur opleidingen uitbreiden en verstevigen.
- Analyseren, op taakniveau, van huidige diensten. Waar bestaat het werk uit, welke taken zijn er met welke tijdsduur, welke taken kunnen er door welke functies uitgevoerd worden.
- Er zal in kaart gebracht worden hoe de diensten eruit gaan zien als we volgens deze nieuwe manier gaan werken. Er wordt gekeken hoe dit past binnen de huidige formatie. Daarnaast zal uitgezocht worden wat de minimale bezetting moet zijn om de zorg verantwoord te kunnen blijven leveren.
- Medewerker motiveren om mee te veranderen door het creëren van een gevoel van urgentie. Hiervoor gebruiken we interactieve bijeenkomsten en communiceren we op Joost, tijdens teamvergaderingen en andere momenten.
- De huishouding en azw-ers zullen onderdeel worden van (zorg)teams en een grotere rol krijgen bij zowel huishoudelijke taken als welzijnsmomenten. Zoals het opmaken van bedden, eten delen, afwasjes doen, nagelverzorging, haren doen etc. Er zal onderscheid worden gemaakt in de huishoudelijke taken, deze zullen grotendeels worden uitgevoerd door de huishouding. Waarbij de azw-ers meer richting ondersteuning van de zorgmedewerkers, welzijn en maaltijden gaan. Om dit te realiseren zal er een duidelijke taakomschrijving voor zowel huishoudelijk medewerkers als azw-ers worden opgesteld.
- Vastleggen welke nieuwe verantwoordelijkheden de verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden krijgen en hen daarop scholen alsmede in het aansturen en coachen van collega's.

## Meetbaar door

Uitvoeren bovenstaande acties.

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 hebben we een start gemaakt om te onderzoeken wat de eisen voor de nieuwe digitale werkplek zijn. 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 één wachtwoord nodig is voor alle systemen. Door goede toegangscontrole wordt ook de veiligheid verbeterd.

## 4.3 Inzet van technologie

### 4.3.1 Digitale werkplek

### 4.3.2 Zorgdomotica Klein Amerika en het Zeeland

#### Gewenste resultaat

Digitale werkplek die het fijn en efficiënt werken in het Gasthuis bevordert.

#### 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

Implementatie nieuwe werkplek en het meten tevredenheid medewerkers met digitale werkplek.

Met het toenemen van de zorgzwaarte op de afdeling het Zeeland en Klein Amerika overwegen we om hier meer middelen, met name zorgdomotica in te zetten om adequaat te kunnen reageren op noodsituaties bij bewoners. We maken gebruik van het bestaande IQ Messenger systeem en breiden dat uit met bewegingssensoren en/of camera's. In overleg met de medewerkers en overeenstemming met onze *visie op zorgdomotica* zetten we die middelen in die passen bij de individuele vraag van de bewoner.

#### Gewenste resultaat

Een veilige woonomgeving voor bewoners.

#### Acties

- Inventariseren behoefte zorgdomotica op het Zeeland en Klein Amerika.
- Selecteren passende zorgdomotica.
- Zorgdomotica installeren en implementeren op het Zeeland en Klein Amerika.

#### Meetbaar door

Implementatie van de zorgdomotica en evaluatie met het zorgteam en indien mogelijk met bewoners en naasten.

Vanaf het najaar van 2023 is het nieuwe digiteam actief. Wekelijks gedurende een vast dagdeel zullen een applicatiebeheerder, digicoach, ICT medewerker en de adviseur digitalisering tegelijk aanwezig zijn en zo mogelijk bij elkaar zitten. Ze zijn dan bereikbaar en zichtbaar voor alle medewerkers voor het beantwoorden van vragen of het sparren over ideeën of verbeteringen rond de inzet of het gebruik van ICT en technologie.

Op de overige momenten zullen zij gewoon de taken uitvoeren die horen bij hun opdracht. Doordat zij nauwer samenwerken en direct gebruik kunnen maken van elkaars aanwezigheid, kennis en ervaring worden vraagstukken op dit gebied meer gezamenlijk en daarmee sneller en completer opgepakt en afgehandeld.

Daarnaast kunnen medewerkers op één of meer computers zelfstandig of onder begeleiding van het digiteam kennis maken met de nieuwe digitale werkplek, aankomende verbeteringen in applicaties zoals ONS en Ncare of oefeningen doen uit het leerprogramma van digivaardig in de zorg.

### Gewenste resultaat

Bereikbaar en pro-actief digiteam.

### Acties

- Wekelijkse bijeenkomst plannen en hieraan bekendheid geven.

### Meetbaar door

Het digiteam zal tijdens de kwartaalbijeenkomsten van de veiligheid- en incidentencommissie verslag uitbrengen over de voortgang en ontwikkelingen.

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 2024 gaan we met name aan de slag met het verbeteren van de bewustwording en het omgaan met gegevens en wachtwoorden.

## 4.3.3 Het nieuwe Digi-team en digivaardigheid

## 4.3.4 Verbeteren informatie-beveiliging

## 4.4 Salto in de thuiszorg

### 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. Daardoor zal de kans op een hack en verlies of openbaar maken van data verkleind worden.

### Acties/Maatregelen

- Vaststellen welke risico's we lopen.
- 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 wachtwoordkluis willen gebruiken.

### Meetbaar door

Evaluëren of acties gewenste effect hebben.

De aanleunwoningen van WaardWonen hebben verschillende deursleutels waardoor het niet altijd mogelijk is voor medewerkers om binnen te komen in de woningen om zorg- en of andere ondersteuning te bieden. Dit kan leiden tot gevaarlijke situaties. Daarom gaan we in samenwerking met WaardWonen de huidige sloten vervangen voor Salto-sloten. Zodat medewerkers snel naar binnen kunnen als dit nodig is. Door gebruik van Salto-sloten kunnen de bevoegde medewerkers met één tag naar binnen bij alle bewoners waarbij ze zorg leveren en hoeven ze niet met verschillende sleutels te werken.

### Gewenste resultaat

Een veilige woonomgeving voor bewoners waarbij zorgmedewerkers op de noodzakelijke momenten toegang hebben tot de woning van de bewoner.

### Acties/Maatregelen

- Huidige sloten vervangen door Salto-sloten.
- Bevoegde medewerkers machtigen om naar binnen te gaan in de woningen.

### Meetbaar door

Vervanging van de huidige sloten van de WaardWonen woningen door Salto-sloten.





#### 4.5 Zeggenschap van professionals

De ondernemingsraad wordt betrokken bij bovenstaand proces. Niet alleen in de besluitvorming, maar juist in een eerder kader vragen we input. Zodat we ook via deze weg de medewerkers eerder betrekken.

De PAR zal in 2024 meer in het kader staan van zaken waar zorgmedewerkers op de werkvloer tegen aanlopen en hoe de plannen van het jaarplan vormgegeven gaan worden in de praktijk. Zij zullen een belangrijke klankbordfunctie krijgen in het opstellen, afstemmen en uitvoeren van bovenstaande plannen. Er zal regelmatig getoetst worden hoe zij de huidige plannen zien en hoe zij dit op de werkvloer in praktijk brengen.

#### 4.6 Zeggenschap van ouderen en hun naasten

Het Gasthuis heeft een bewonersraad die de belangen van de bewoners behartigen en de bewoners van het Gasthuis vertegenwoordigen tijdens de overleggen met de bestuurder. In 2023 heeft de bewonersraad een nieuwe voorzitter gekregen en zijn er twee nieuwe leden aangesloten. Met de nieuw gevormde bewonersraad zijn het huishoudelijk reglement en de medezeggenschapsregeling eind 2023 herzien en vastgesteld.

De bewonersraad is nauw betrokken bij de ontwikkelingen in het Gasthuis. De plannen met betrekking tot de bewoners van het Gasthuis zoals beschreven voor 2024 en 2025, zijn in samenspraak en met instemming van de bewonersraad gemaakt,

Naast de overleggen met de bewonersraad wordt er op verschillende manieren gekeken naar de tevredenheid en wensen van de bewoners. Tijdens de MDO's, evaluatiegesprekken en nazorggesprekken worden er zaken rondom de individuele bewoner besproken maar hier komen ook leerzame punten uit voor de afdelingen en/of het hele Gasthuis. Deze punten worden per kwartaal met de veiligheid- en incidentencommissie besproken, waarna deze ook terug komen bij de bewonersraad (en de raad van toezicht). Twee keer per jaar wordt er voor elke afdeling een familieavond georganiseerd waarbij de actuele zaken worden besproken en waarbij naasten om input wordt gevraagd. Hier sluiten ook leden van de bewonersraad bij aan.

## 5. LEREN EN ONTWIKKELEN

Het is belangrijk dat we de steeds groter wordende groep medewerkers in opleiding goed blijven begeleiden nu in verhouding het aantal gediplomeerde medewerkers minder wordt. Met de inrichting zoals beschreven onder 3.2 'Deskundigheidsmix' zullen alle verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden een coachende rol hebben richting de andere leden in het team. Daarnaast zullen medewerkers opgeleid worden om de rol van werkbegeleider/leercoach te vervullen voor leerlingen. Daarbij moet er een duidelijke taakbeschrijving zijn voor 1<sup>ste</sup> en 2<sup>e</sup>-jaars leerlingen, zodat de werkbegeleiders en het team weten wat je van iedereen kunt verwachten. Om zowel de verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden, als de werkbegeleiders, de ondersteunende teamleden en de leerlingen de juiste kennis en kunde op te laten doen zal de opleidingscoördinator de rol van regisseur opleidingen krijgen. Met deze functie komt er meer coachende ruimte en tijd voor het begeleiden van alle teamleden.

### Gewenste resultaat

Voldoende bekwaam personeel om zorg te leveren. Daarnaast vervult ieder teamlid zijn rol zoals afgesproken en weet wat ze van elkaar mogen verwachten.

### Acties/Maatregelen

- Functie werkbegeleiding onderdeel maken van de functie van medewerkers.
- Interne werkbegeleidersscholing en coachende training voor de werkbegeleiders en alle verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden .
- Structureel leerlingsoverleg en werkbegeleiderbijeenkomsten introduceren en organiseren.
- Duidelijke taakomschrijving voor 1<sup>ste</sup> en 2<sup>e</sup>-jaars leerlingen per opleiding.

### Meetbaar door

In 2024 zijn er 6 verzorgenden en/of verpleegkundigen gestart met de aanvullende opleiding Werkbegeleiding.

## 5.1 Leren in het Gasthuis

## 5.2 EVV-scholing

In de eerste maanden van 2024 zullen bijna alle EVV'ers binnen de organisatie deelnemen aan een incompany EVV scholing, via BTSG. In deze scholing krijgen de EVV'ers handvaten geboden hoe zij zich in hun functie kunnen professionaliseren. De EVV'ers van de verschillende afdelingen zullen tijdens deze scholing intensief met elkaar samenwerken en van elkaar leren. Alle EVV'ers beschikken, na het behalen van de EVV scholing, over dezelfde achtergrondinformatie en theoretische kennis om hun functie vorm te geven.

In de scholing is er aandacht voor omgaan met familieleden, complex gedrag van bewoners, maar ook het coachen en begeleiden van medewerkers. De EVV'ers worden tijdens het doorlopen van de scholing begeleid door hun teamleider en de regisseur opleidingen. Zij zijn nauw betrokken bij het opleidingsproces en kunnen de EVV'ers coachen in het uitvoeren en in de praktijk brengen van hun nieuwe kennis en kunde.

### Gewenste resultaat

EVV-ers zijn goed in staat om de zorgproces te coördineren en collega's hierin te begeleiden en coachen.

### Acties/Maatregelen

- EVV-scholing btsg.
- Begeleiding en coaching teamleiders en opleidingscoördinator in het uitvoeren van de werkzaamheden en het coachen van collega's.
- Casuïstiekbespreking (over coachen begeleiden collega's) tijdens EVV overleggen.

### Meetbaar door

- Zorgdossiers zijn op orde: dit zien we aan de audits die we uitvoeren met de dossiercommissie. Daarnaast gaat de applicatiebeheerder eens per maand een audit uitvoeren om te kijken of er naast de EVV-ers ook andere zorgmedewerkers goed weten hoe het dossier gebruik moet worden.
- In de praktijk zien we terug dat collega's weten wat ze moeten doen. Dit zien we door minder ad-hoc vragen bij teamleiders. Dit wordt per kwartaal in de veiligheid- en incidentencommissie besproken.



## Uitgangspunten EVV opleiding

### Doelstellingen kwalificatie

- Kennen van de verschillende functies
- Kennen van de verschillende functies
- Kennen van de verschillende functies
- Kennen van de verschillende functies
- Kennen van de verschillende functies
- Kennen van de verschillende functies
- Kennen van de verschillende functies
- Kennen van de verschillende functies

© 2019

Het is niet alleen belangrijk dat nieuwe medewerkers weten wat ze moeten doen en waar ze alles kunnen vinden, ze moeten zich ook welkom en ondersteund voelen. We willen nieuwe medewerkers een warmer welkom geven. Daarom ontvangen nieuwe medewerkers vanaf 2024 de welkomstdoos.

### Gewenste resultaat

Medewerkers weten wat ze moeten doen en wat er van ze verwacht wordt en voelen zich welkom.

### Acties/Maatregelen

- Welkomstdoos samenstellen met OR
- Welkomstdoos introduceren
- Evaluatiegesprek binnen drie weken na moment indiensttreding met teamleider
- Week voor datum indiensttreding is er telefonisch contact met teamleider voor vragen en onduidelijkheden.

### Meetbaar door

Niemand vertrekt op zijn of haar eigen verzoek binnen 1 maand tot een half jaar na start.

In het evaluatiegesprek, in de laatste week van de proefperiode, wordt aan de nieuwe medewerkers gevraagd hoe ze het welkom en de eerste weken in het Gasthuis hebben ervaren. Dit wordt besproken in de veiligheid- en incidentcommissie.

Het verzuim is de afgelopen jaren toegenomen. De vraag is of de huidige aanpak het gewenste effect heeft. Het verzuimbeleid is zorgvuldig opgesteld maar wordt in de praktijk niet altijd toegepast zoals zou moeten. Door trainingen in gespreksvoering en omgaan met lastige situaties en verschillende generatie gaan we het verzuimbeleid weer hanteren zoals bedoeld. Dit vraagt een fundamenteel andere visie op preventie, gezondheid en ziekte.

Daarnaast is het zaak dat medewerkers vroegtijdig, voordat er problemen ontstaan, aan de bel kunnen trekken.

Vragen als: hoe kunnen we onze medewerkers ook sneller/laagdrempeliger om hulp laten vragen of laten aangeven dat ze ergens mee zitten zodat ze sneller naar fysio gaan, sneller weekje vrij i.p.v. doorlopen en uitvallen met burn-out, moeten beantwoord worden.

## 5.3 Welkom heten nieuwe medewerkers

## 5.4 Preventie- en verzuimbeleid

## 5.3 Welkom heten nieuwe medewerkers

We hebben het geregeld over reductie van ons verzuim. Aanpassing van het huidige verzuimbeleid wordt daarbij als mogelijke oplossing genoemd. Echter dit lijkt voor nu niet de beste oplossing te zijn. Met name omdat gemaakte afspraken in dit beleid meestal goed nageleefd worden en de verzuimdrempel al zo hoog mogelijk is. Als we kijken naar de maatschappelijke ontwikkelingen (meer zelfredzaamheid, grotere financiële en sociale uitdagingen, etc.) en naar de organisatieontwikkelingen (grotere uitdagingen in de zorg in combinatie kwalitatief en kwantitatief minder personeel) zal de oplossing veel meer in de preventieve sfeer liggen. En deze preventie zal gericht moeten zijn op een breder perspectief dan alleen verzuim.

Het Gasthuis zal zich bij deze preventie niet alleen meer moeten richten op puur de werkgerelateerde zaken omdat steeds meer blijkt dat privé-aangelegenheden, belastbaarheid en werkgeluk, verzuim beïnvloeden. Een passend inventarisatie-instrument hierbij is het huis van werkvermogen, deze kijkt naar alle aspecten van een werknemer (werkomstandigheden, normen en waarden, competenties, gezondheid, sociale omgeving, maatschappij). Echter, dit huis van werkvermogen inventariseert veel, maar niet hoe daar vervolgens mee omgegaan moet worden. Dit alles vraagt om meer dan alleen een nieuw (preventie)beleid, dit vraagt om anders kijken en doen, om een andere visie op werk en privé.

### Gewenste resultaat

Verzuim ligt op of onder het landelijk gemiddelde.

### Acties/Maatregelen

Verzuimbeleid: doen wat er in het verzuimbeleid staat door trainingen voor teamleiders in hoe het verzuimbeleid uit te voeren.

Preventiebeleid: Gasthuisbrede visie ontwikkelen waarbij bewoner en medewerker samen op één lijn staan. Daarna oriënteren wat andere instellingen hebben qua visie en uitvoering daarvan. Tenslotte wordt het preventiebeleid/werkgeluk opgesteld, wat bestaat uit meerdere onderdelen zoals bedrijfszorg, jaargesprekken, opleidingen, leasen van een fiets.

### Meetbaar door

Verlaging verzuim, onder de 10%. Opstellen werkgeluk-beleid. Deelname van minimaal 10 medewerkers aan het preventie bedrijfszorgpakket.

## 6. INZICHT IN KWALITEIT

Belangrijke bron voor het verkrijgen van een actueel en nauwkeurig inzicht in de kwaliteit van onze zorgorganisatie is tijdens de kwartaalevaluaties van het managementteam en de veiligheid- en incidentencommissie. We verbinden de kwartaalinformatie aan de cliënttevredenheidsmeting, medewerkerstevredenheid, de klachtenrapportage en interne en externe audits. Daarnaast starten we in 2024 met een nieuwe auditcyclus van Prezo wat de organisatie scherp houdt en een goed beeld geeft van de kwaliteit in huis. Vanuit het generiek kompas wordt daar het kwaliteitsbeeld aan toegevoegd, om inzicht te geven in welke keuzes er gemaakt zijn rondom kwaliteit.

### Gewenste resultaat

De kwaliteit van het Gasthuis is in beeld gebracht door het kwaliteitsbeeld volgens het generiek kompas.

### Acties/Maatregelen

- In het kwaliteitsbeeld wordt een reflectie gegeven op de bouwstenen door aan te geven welke afwegingen zijn gemaakt bij de keuzen en hoe deze keuze achteraf heeft uitgepakt.
- De reflectie en het delen van gemaakte afwegingen kunnen plaatsvinden op basis van verschillende soorten informatie: kwalitatieve informatie, maar ook op kwantitatieve informatie (een combinatie tussen tellen en vertellen). Voor dat laatste, kwantitatieve informatie, wordt door het Gasthuis uit een waaier van instrumenten gekozen om een meting te doen die de reflectie op de bouwstenen kan onderbouwen. De keuze voor de meting wordt binnen de organisatie gemaakt door de bewonersraad, ondernemingsraad en de professionele adviesraad en sluit aan bij de visie, doelstelling en doelgroep van de organisatie.
- Het beeld geeft een reflectie op het afgelopen jaar, maar kijkt ook vooruit.
- Het beeld is openbaar beschikbaar en wordt elk jaar gemaakt.

### Meetbaar door

Het opstellen en vaststellen van het kwaliteitsbeeld.



## 7. Verbeterparagraaf

### 7.1 Het kennen van de wensen en behoeften Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Gewenste resultaat	Acties/maatregelen	Planning
Alle bewoners die inhuizen hebben een fijne dag gesprek en de EVV-ers hebben voldoende handvaten en tijd om deze gesprekken te voeren en te verwerken in het zorgplan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De werkwijze van de 'fijne dag' gesprekken zal worden herzien met de EVV-ers, geestelijke verzorger en de manager zorg. Waarbij ook afspraken worden gemaakt over de verslaglegging en de vertaling naar het zorgplan.</li> <li>• Deze werkwijze zal aan bod komen bij de EVV scholing, waaraan alle EVV-ers in het Gasthuis deelnemen.</li> <li>• De kantooruren van de EVV-ers worden uitgebreid van 8 uur per maand naar 4 uur per week.</li> </ul>	Q1 2024 - Q2 2025
Er vindt alleen een multidisciplinair overleg plaats wanneer de (veranderende) situatie van de bewoner hierom vraagt. Wel blijft het MDO standaard in de eerste 6 weken na inhuizing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samen met de teamleiders, verpleegkundig specialist, regisseur zorg, manager zorg en Novicare zullen de afspraken rondom het MDO herzien worden en zal de werkwijze passend gemaakt worden aan de behoefte van onze bewoners, naasten en de zorgmedewerkers.</li> <li>• Het voorstel zal met de bewonersraad besproken worden.</li> </ul>	2024
Bewoners inhuizen waaraan het Gasthuis passende zorg kan leveren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In Q1 zal besproken, vastgelegd en vastgesteld worden met het managementteam, de verpleegkundig specialist, teamleiders en regisseur zorg (zorgbemiddelaar) voor welke bewoners het Gasthuis goede passende zorg kan leveren.</li> <li>• De regisseur zorg zal voorafgaand aan de inhuizing een duidelijk beeld hebben van de wensen en behoeften van de aanstaande bewoner om te weten of het Gasthuis de juiste zorg kan bieden. Dit gaat in overleg met de betrokken huisarts.</li> <li>• Mocht het Gasthuis dossierhouder zijn van een casus waarbij we niet de juiste zorg kunnen bieden dan gaat de regisseur zorg tijdig op zoek naar een passende plek in de regio en treedt hierover in overleg met de cliënt en naasten.</li> </ul>	Q1 2024 - Q2 2025
Het is voor nieuwe bewoners en hun naasten voor inhuizing duidelijk wat zij mogen verwachten van het Gasthuis en wat het Gasthuis van hen verwacht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij het eerste kennismakingsgesprek en het intakegesprek vertelt de regisseur zorg duidelijk wat wij als Gasthuis kunnen leveren aan zorg- en dienstverlening en hoe we dit doen.</li> </ul>	Q1 2024- Q4 2025

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt een 'Wij doen het samen' lijst opgesteld met wat wij kunnen bieden en wat wij verwachten van bewoners en familie. Deze wordt na volledig besproken te zijn ondertekend door de regisseur zorg of de EVV-er en door de bewoner of naaste voordat de bewoner komt inhuizen.</li> <li>• Op het dagritme formulier wordt toegevoegd dat we zo veel mogelijk met het ritme van de bewoner mee bewegen maar dat dit binnen de mogelijkheden van het Gasthuis moet passen. Echter, niet iedereen kan om 8 uur klaar zijn met de verzorging!</li> </ul>	
Een fijne woon- en werkplek voor bewoners en medewerkers door respectvolle en constructieve communicatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor het opstellen van deze gedragscode voor bewoners en naasten maken we gebruik van de kennis die er binnen andere zorginstellingen aanwezig is. Dit doen we door reeds bestaande gedragscode / -regels op te vragen. Dit alles gaat in overleg met de bewonersraad.</li> <li>• Tevens zullen we, naast het vaststellen van onze eigen gedragscode, onderzoeken of de medewerkers behoefte hebben aan scholing op het gebied van ongewenste gedrag en agressie. Ook zal er binnen de teamoverleggen ruimte zijn om casussen rondom ongewenst gedrag en agressie te bespreken zodat teamleden op een, waar mogelijk, zelfde manier reageren op het ongewenste gedrag van de bewoner.</li> <li>• Het gewenste gedrag stimuleren door bewoners en familie te complimenteren als de samenwerking fijn verloopt.</li> </ul>	Q1 2024- Q4 2025
Een fijne woon- en werkplek voor bewoners en medewerkers door een goed ingerichte woon- en werkplek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De inrichting en werklogistiek van de huidige pantry in de Gasterij zal heringericht worden. Hierdoor kunnen bewoners en hun naasten straks zelf een kopje koffie of thee pakken. Daarnaast zullen de werkomstandigheden voor de keuken medewerker en azw-ers aanzienlijk verbeteren door de inzet van nieuwe apparatuur en de hernieuwde inrichting.</li> <li>• De gemeenschappelijke ruimte van Klein Millingen, het Kastanjeplein, waar activiteiten voor de bewoners worden georganiseerd maar ook koffie gedronken kan worden met familie, 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.</li> </ul>	Q1 2024 – Q4 2024

De vormgeving van deze plannen heeft al deels in 2023 plaats gevonden en zal in 2024 worden uitgevoerd en afgerond.

- Het meubilair op de huiskamers van Klein Millingen is aan vervanging toe, in de loop van 2024 zullen alle stoelen en banken vervangen worden of opnieuw gestoffeerd worden.
- Bij het vervangen van de boilers van Klein Millingen zal er verder verduurzaamd worden door warmtepanelen toe te voegen aan het dak van Klein Millingen. Daarnaast zal zoals beschreven in het meerjarenonderhoudsplan (MJOP) van Klein Millingen de zonwering vervangen worden en worden de kozijnen geschilderd.
- Alle koelkasten worden voorzien van een slimme thermometer. Met de inzet van de slimme thermometer wordt in plaats van handmatig meten van de temperatuur in de vriezer en koelkast, de temperatuur automatisch uitgelezen op afstand. De technische dienst krijgt automatisch een signaal via de mail als de temperatuur afwijkt.
- De bureaustoelen op de kantoren zijn verouderd en moeten vervangen worden.

## 7.2 Het bouwen van netwerken

Gewenste resultaat	Acties/maatregelen	Planning
<p>Door een coproductie van medewerkers, familie en vrijwilligers ontstaat zorg en ondersteuning die aansluit bij de wensen en behoefte van onze bewoners.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanaf het eerste gesprek, wanneer het Gasthuis dossierhouder wordt, zal in beeld worden gebracht welke rol en taken familie, vrienden en vrijwilligers hebben bij de zorg en het welzijn van de aanstaande bewoner. Tijdens deze eerste gesprekken zal ook besproken worden dat we na inhuizing de (niet zorg-gerelateerde) taken van de naasten zoveel mogelijk proberen te continueren zoals ze voor de inhuizing waren. Er wordt duidelijk aangegeven wat de medewerkers van het Gasthuis doen en hoe de verantwoordelijkheden geregeld zijn. Uiteraard krijgen overbelaste mantelzorgers, een tijdelijke adempauze om vervolgens de taken in overleg opnieuw te hervatten.</li> <li>• Om de overgang van thuis naar het Gasthuis zo klein mogelijk te maken wordt voor het inhuizen, met behulp van het dagritmeformulier, nauwkeurig in beeld gebracht hoe het dagritme en de taakverdeling thuis was. De bewoner en eerste contactpersoon maken met de EVV-er afspraken over de zorgverlening van het Gasthuis en de inzet van naasten, om samen de bewoners een fijne dag te kunnen blijven geven. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgplan van de bewoner.</li> <li>• Daarnaast gaan we op zoek naar een hulpmiddel bijvoorbeeld in de vorm van een app of uitbreiding van de huidige Caren-applicatie, om laagdrempelig met naasten te communiceren en zaken te organiseren. Voor een persoonlijk bericht naar naasten, veilig foto's en video's delen en het uitzetten van bijvoorbeeld een nieuwsbrief. Maar ook voor het gemakkelijk regelen van vrijwilligers voor een activiteit en de mogelijkheid dat naasten zich eenvoudig kunnen inschrijven voor familieavonden.</li> <li>• Om actieve participatie in de huiskamer te bevorderen moeten naasten zich vrij en welkom voelen om te zorgen voor bijvoorbeeld koffie, thee, koek en gezelligheid in de huiskamers. Medewerkers zullen hiervoor afspraken mee krijgen en gecoacht worden hoe hiermee om te gaan.</li> </ul>	<p>Q1 2024 - Q4 2025</p>

<p>Naasten begrijpen de bewoner en het ziektebeeld beter waardoor bewoners en medewerkers meer rust en vertrouwen ervaren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taakbeschrijving en profiel mantelzorgcoach opstellen.</li> <li>• Mantelzorgcoach werven en introduceren in organisatie.</li> </ul>	<p>Q3 2024</p>
<p>Voldoende gemotiveerde en kundige vrijwilligers in huis halen om het welzijn van de bewoners te bevorderen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om de inzet van vrijwilligers in alle 3 de vormen goed te kunnen blijven coördineren en de communicatie goed te laten verlopen zullen de vrijwilligerscoördinatoren samen met de manager zorg op zoek gaan naar een passend hulpmiddel bijvoorbeeld in de vorm van een app.</li> <li>• Team welzijn zal een plan maken hoe we kunnen voldoen aan de waarden van de nieuwe generatie. Hoe kunnen we de randvoorwaarden creëren om het vrijwilligerswerk in het Gasthuis aantrekkelijk te maken voor de nieuwe generatie?</li> </ul>	<p>Q1 2025 – Q4 2025</p>

### 7.3 Het werk organiseren

Gewenste resultaat	Acties/maatregelen	Planning
Een efficiënte toekomstbestendige locatieverdeling over de teams.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeren in de PAR en het teamoverleg.</li> <li>• Ideeën uitwerken in werkgroep.</li> <li>• Plan opstellen voor herverdeling en met hernoemen teams.</li> <li>• Introductie nieuwe werkwijze.</li> </ul>	Q1 2024 – Q3 2024
Medewerkers werken meer taak- en functiegericht waardoor bewoners voldoende persoonsgerichte zorg en ondersteuning krijgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastleggen van deze nieuwe zienswijze op onze zorgverlening.</li> <li>• Rol regisseur opleidingen uitbreiden en verstevigen.</li> <li>• Analyseren, op taakniveau, van huidige diensten. Waar bestaat het werk uit, welke taken zijn er met welke tijdsduur, welke taken kunnen er door welke functies uitgevoerd worden.</li> <li>• Er zal in kaart gebracht worden hoe de diensten eruit gaan zien als we volgens deze nieuwe manier gaan werken. Er wordt gekeken hoe dit past binnen de huidige formatie. Daarnaast zal uitgezocht worden wat de minimale bezetting moet zijn om de zorg verantwoord te kunnen blijven leveren.</li> <li>• Medewerker motiveren om mee te veranderen door het creëren van een gevoel van urgentie. Hiervoor gebruiken we interactieve bijeenkomsten en communiceren we op Joost, tijdens teamvergaderingen en andere momenten.</li> <li>• De huishouding en azw-ers zullen onderdeel worden van (zorg)teams en een grotere rol krijgen bij zowel huishoudelijke taken als welzijnsmomenten. Zoals het opmaken van bedden, eten delen, afwasjes doen, nagelverzorging, haren doen etc. Er zal onderscheid worden gemaakt in de huishoudelijke taken, deze zullen grotendeels worden uitgevoerd door de huishouding. Waarbij de azw-ers meer richting ondersteuning van de zorgmedewerkers, welzijn en maaltijden gaan. Om dit te realiseren zal er een duidelijke taakomschrijving voor zowel huishoudelijk medewerkers als azw-ers worden opgesteld.</li> <li>• Vastleggen welke nieuwe verantwoordelijkheden de verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden krijgen en hen daarop scholen alsmede in het aansturen en coachen van collega's.</li> </ul>	Q1 2024 - Q4 2025

Digitale werkplek die het fijn en efficiënt werken in het Gasthuis bevordert.	<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>	Q1 2024 - Q3 2024
Een veilige woonomgeving voor bewoners.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariseren behoefte zorgdomotica op het Zeeland en Klein Amerika.</li> <li>• Selecteren passende zorgdomotica.</li> <li>• Zorgdomotica installeren en implementeren op het Zeeland en Klein Amerika.</li> </ul>	Q2 2024 – Q1 2025
Bereikbaar en pro-actief digiteam.	Wekelijkse bijeenkomst plannen en hieraan bekendheid geven.	Q1 2024 – Q1 2025
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. Daardoor de kans op een hack en verlies of openbaar maken van data verkleinen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaststellen welke risico's we lopen.</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>	Q3 2024 – Q2 2025
Een veilige woonomgeving voor bewoners waarbij zorgmedewerkers op de noodzakelijke momenten toegang hebben tot de woning van de bewoner.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huidige sloten vervangen door Salto sloten.</li> <li>• Bevoegde medewerkers machtigen om naar binnen te gaan in de woningen.</li> </ul>	Q2

## 7.4 Leren en ontwikkelen

Gewenste resultaat	Acties/maatregelen	Planning
<p>Voldoende bekwaam personeel om zorg te leveren. Daarnaast vervuld ieder teamlid zijn rol zoals afgesproken en weet wat ze van elkaar mogen verwachten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functie werkbegeleiding onderdeel maken van de functie van medewerkers.</li> <li>• Interne werkbegeleidersscholing en coachende training voor de werkbegeleiders en alle verpleegkundigen, EVV-ers en verzorgenden .</li> <li>• Structureel leerlingenoverleg en werkbegeleiderbijeenkomsten introduceren en organiseren.</li> <li>• Duidelijke taakomschrijving voor 1<sup>ste</sup> en 2<sup>e</sup>-jaars leerlingen per opleiding.</li> </ul>	<p>Q1 2024 – Q4 2025</p>
<p>EVV-ers zijn goed in staat om de zorgproces te coördineren en collega's hierin te begeleiden en coachen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EVV-scholing btsg</li> <li>• Begeleiding en coaching teamleiders en opleidingscoördinator in het uitvoeren van de werkzaamheden en het coachen van collega's.</li> <li>• Casuïstiekbespreking (over coachen begeleiden collega's) tijdens EVV overleggen.</li> </ul>	<p>Q1 2024 – Q4 2024</p>
<p>Medewerkers weten wat ze moeten doen en wat er van ze verwacht wordt en voelen zich welkom.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welkomstdoos samenstellen met OR</li> <li>• Welkomstdoos introduceren</li> <li>• Evaluatiegesprek binnen drie weken na moment indiensttreding met teamleider</li> <li>• Week voor datum indiensttreding is er telefonisch contact met teamleider voor vragen en onduidelijkheden.</li> </ul>	<p>Q1 2024 – Q4 2024</p>
<p>Verzuim ligt op of onder het landelijk gemiddelde.</p>	<p>Verzuimbeleid: doen wat er in het verzuimbeleid staat door trainingen voor teamleiders in hoe het verzuimbeleid uit te voeren.</p> <p>Preventiebeleid: Gasthuisbrede visie ontwikkelen waarbij bewoner en medewerker samen op één staan. Daarna oriënteren wat andere instellingen hebben qua visie en uitvoering daarvan. Tenslotte wordt het preventiebeleid/werkgeluk opgesteld, wat bestaat uit meerdere onderdelen zoals bedrijfszorg, jaargesprekken, opleidingen, leasen van een fiets.</p>	<p>Q1 2024 – Q4 2024</p>



## 7.5 Inzicht in Kwaliteit

Gewenste resultaat	Acties/maatregelen	Planning
<p>De kwaliteit van het Gasthuis is in beeld gebracht door het kwaliteitsbeeld volgens het generiek kompas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In het kwaliteitsbeeld wordt een reflectie gegeven op de bouwstenen door aan te geven welke afwegingen zijn gemaakt bij de keuzen en hoe deze keuze achteraf heeft uitgepakt.</li> <li>• De reflectie en het delen van gemaakte afwegingen kunnen plaatsvinden op basis van verschillende soorten van informatie: kwalitatieve informatie, maar ook op kwantitatieve informatie (een combinatie tussen tellen en vertellen). Voor dat laatste, kwantitatieve informatie, wordt door het Gasthuis uit een waaier van instrumenten gekozen om een meting te doen die de reflectie op de bouwstenen kan onderbouwen. De keuze voor de meting wordt binnen de organisatie gemaakt door de bewonersraad, ondernemingsraad en de professionele adviesraad en sluit aan bij de visie, doelstelling en doelgroep van de organisatie.</li> <li>• Het beeld geeft een reflectie op het afgelopen jaar, maar kijkt ook vooruit.</li> <li>• Het beeld is openbaar beschikbaar en wordt elk jaar gemaakt.</li> </ul>	<p>Q4 2024 Q4 2025</p>

## 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