



**Kwaliteitsplan 2020
en
Kwaliteitsverslag
2019**



Een vervolg op kwaliteitsplan 2019 & kwaliteitsverslag 2018.

Colofon

Leo Groenendaal, Sjef van Leeuwen, Jantine Voordouw, Corien Bosveld, Marije van 't Hof
Zorgcentrum Mennistenerf, H. Gerhardstraat 77 1502 CC Zaandam
KvK-nummer: 41231279
075 – 612 32 62 | info@mennistenerf.nl | www.mennistenerf.nl

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2020 voor de invulling van het kwaliteitskader. Dit rapport is een addendum bij het kwaliteitsplan 2019 en kwaliteitsverslag 2018. In dit rapport richten wij ons op de evaluatie van de resultaten die met het kwaliteitsplan 2019 zijn behaald en welke (nieuwe) plannen wij hebben voor 2020. Het kwaliteitsplan 2019 en kwaliteitsverslag 2018 zijn te vinden op de website van Mennistenerf. Het kwaliteitsplan 2020 is met zorg samengesteld door verschillende medewerkers binnen de organisatie. Onze dank gaat dan ook uit naar deze medewerkers.

Samenvatting

In het kort heeft het Mennistenerf in 2020 ingezet op de volgende langere termijn doelen: scholing en zelfstandigheid van de medewerkers, uitbreiding van een veilige omgeving voor personen met een psychogeriatrische achtergrond en het versterken van de wijkfunctie. Maar ook op de kortere termijn doelen vergroten van competenties, deskundigheid bevordering en vergroten van verantwoordelijkheid, leren en samenwerken en veilig melden.

Inhoud

Voorwoord	3
1. Profiel organisatie	5
2. Profiel personeelssamenstelling	7
3. Kwaliteit en veiligheid: situatie, plannen en voornemens 2020	11
4 Evaluatie kwaliteitsplan 2019	27
5 Kwaliteitsplan 2020	29

1. Profiel organisatie

1.1 Missie en visie

Het Mennistenerf is een kleinschalige zorgorganisatie gericht op de (wijk)bewoners van Zaandam- Zuid. Onze cliënten (binnen en buiten het zorgcentrum) hebben zelf de regie in hun woon- en leefsituatie. Naast de ondersteuning van onze cliënten ondersteunen we ook het netwerk van familie, vrienden en burens. Met als doel om ieders gevoel van welbevinden en kwaliteit van leven te versterken.

De aandacht en professionele zorg vanuit het Mennistenerf is mogelijk binnen de gehele keten van welzijn, wonen en zorg, zowel in de wijk als binnen het zorgcentrum. Wanneer ondersteuning op gebied van welzijn gevraagd wordt richt het Mennistenerf zich op zelfredzaamheid van de cliënt door het bieden van ondersteuning op maat, afgestemd op de individuele behoeften van onze cliënten.

Waarbij onze kernwaarden gastvrijheid, aandacht, vertrouwen en eerbied aan de basis staan van onze zorgverlening. De cliënt staat centraal en alle middelen en materialen van de organisatie zijn gericht op het geven van persoonsgerichte en waardevolle zorg.

Voor het Mennistenerf zijn de volgende kernwaarden geformuleerd:

G (gastvrijheid) **A** (aandacht) **V** (vertrouwen) en **E** (eenheid).

1.2 Besturingsfilosofie

Sinds 2018 is er een bestuurlijke fusie gerealiseerd met het wijk-zorgcentrum Pennemes in Zaandam: doordat in 2018 de bestuurder van het Mennistenerf met pensioen is gegaan, is er sprake van een eenhoofdige Raad van Bestuur voor zowel Pennemes als het Mennistenerf.

1.3 Doelgroepen

Wij leveren deze zorg aan de bewoners van ons woonzorgcentrum. Daarbij onderscheiden we drie doelgroepen verdeeld over 4 clusters en kleinschalig wonen afdelingen:

1. Bewoners met een ernstig psychogeriatrisch ziektebeeld (dementie). Zij wonen in onze kleinschalige woongroepen (KSW); veilige, beschermende en gesloten afdelingen.
2. Bewoners met een somatisch ziektebeeld, een lichamelijke aandoening. Zij wonen in één van de vier clusters.
3. Bewoners met een gecombineerd somatisch en psychogeriatrisch ziektebeeld. Ook zij wonen in één van de vier clusters en stromen zo nodig en zo mogelijk door naar KSW.
4. Cliënten kunnen de zorg ook middels een VPT in een van onze zorgwoningen ontvangen. Zorgwoningen leunen tegen het gebouw van Mennistenerf aan. WLZ zorg middels een VPT in de zorgwoningen wordt door het extramurale team van Mennistenerf geleverd.

1.4 Indicatiestelling

Binnen de clusters van het Mennistenerf variëren de cliëntprofielen tussen de 4 tot en met 7 VV.

In onderstaande tabel worden het aantal cliënten met een ZZP of VPT aangegeven die betrekking hebben op het Kwaliteitskader Verpleeghuis van Het Mennistenerf.

ZZP/VPT VV		KSW	Somatiek	VPT
ZZP5	incl. BH	32		
ZZP4	excl. BH		5	
ZZP5	excl. BH		25	
ZZP6	excl. BH		23	
VPT 2	excl. BH			1
VPT 4	excl. BH			10
VPT 5	excl. BH			5
VPT 6	excl. BH			4
Totaal		32	53	20

Tabel 1: aantal cliënten ZZP/VPT die betrekking hebben op het kwaliteitskader 2020

2. Profiel personeelssamenstelling

Binnen het Mennistenerf (woonzorgcentrum én zorg in de wijk) werken we met circa 300 medewerkers en bijna 200 vrijwilligers aan het leveren van de beste passende zorg aangepast op de individuele wensen en behoeften van onze bewoners. Het grootste deel van deze medewerkers is verdeeld over de primaire zorg, daarnaast hebben we medewerkers in de ondersteunende diensten en het facilitair bedrijf.

Bij alle activiteiten zetten wij vrijwilligers in. Zij worden door de coördinator Welzijn of de teamleiders aangestuurd. Eens per 2 maanden is er een vergadering met de vrijwilligers die helpen bij de activiteiten. Onze vrijwilligers worden voor allerlei activiteiten ingezet. Zoals: winkeltje, vervoer, planning vervoer, activiteiten, wandelen met bewoners, serveren in het restaurant, koffie rondbrengen op de etages, bloemen verzorgen op dinsdag, uitbureau, uitstapjes, bloemschikken.

Een van de lange termijn doelen die het Mennistenerf zichzelf stelt is het verder versterken van het werkgeverschap. Door de werkdruk anders te verdelen en het aantrekken van extra personeel, zal het nog prettiger werken zijn in het Mennistenerf.

2.1 Primair zorg proces

Om goede zorg te leveren, aandacht te geven en om toezicht te houden zodat veiligheid gewaarborgd is, zet het Mennistenerf een groot aantal gediplomeerde krachten in. Al deze medewerkers verrichten taken op het gebied van persoonlijke verzorging en verpleging, huishoudelijke taken en begeleiding bij sociale redzaamheid. Verder is er aandacht voor welzijn, zoals daginvulling en deelname aan (culturele) activiteiten. Onze zorgmedewerkers zijn gediplomeerd op verschillende niveaus. Een hoger niveau betekent een toename in taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

In onderstaand overzicht is de begrote formatie 2020 opgenomen dat betrekking heeft op het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Niveau	Functie omschrijving	KSW	Somatiek	VPT	Totaal
MBO - niveau 1	Huishoudelijk verz	2,36	0,00	0,00	2,36
	Woonzorgassistent	0,45	0,00	0,00	0,45
	Zorgassistent VenV	1,12	1,34	1,34	3,80
MBO - niveau 2	Helpende niveau 2	4,83	10,47	2,94	18,24
	Medew Huiskproj	0,00	0,42	0,00	0,42
	Woon-zorg ass/help	5,59	0,00	0,00	5,59
MBO - niveau 3	Verzorgende C	0,17	2,95	0,00	3,12
	Verzorgende nivo 3	4,36	22,15	4,10	30,61
	Woonzorg begeleid.	8,72	0,00	0,00	8,72
MBO - niveau 4	Avondhoofd	0,42	1,42	0,13	1,97
	Dagbesteding Coach	0,00	1,35	0,00	1,35
	Nachthoofd	0,00	1,64	0,00	1,64
	Verpl. in de wijk	0,00	0,00	0,17	0,17
	verpl. Coach (meewerkend)	0,00	0,00	0,44	0,44
	Verpleegkundige n4	0,72	2,76	0,60	3,58
Eindtotaal		28,74	44,50	9,71	82,45

Tabel 2: Begrote formatie 2020 per niveau m.b.t. het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

2.2 Ondersteunende diensten

Naast de primaire zorgtaken beschikt het Mennistenerf over een eigen facilitair bedrijf waar de medewerkers van de linnenkamer, keuken, restaurant en huishouding zijn onder gebracht. Het Mennistenerf verzorgt zelf de maaltijden voor haar bewoners en wast een groot deel van de kleding zelf. Ook de receptie valt onder het facilitair bedrijf en deze is bemand van 's morgens 08.30 tot 's avonds 20.30 uur. Doordat het Mennistenerf deze diensten in eigen beheer heeft kan er meer ingespeeld worden op de persoonlijke behoeften van de cliënt omdat binnen het huis afspraken gemaakt kunnen worden. Vanaf 2019 is er een welzijnsteam operationeel zijn om het beleid rondom welzijn en welbevinden van onze bewoners te borgen. Het welzijnsteam werkt in nauwe afstemming samen met het zorgpersoneel, want het welzijn van onze bewoners zien we als een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

2.3 Overige functies

De geestelijke verzorger speelt een grote rol in de ondersteuning van levens- en zingevingsvragen van onze bewoners en zij begeleidt op verzoek herdenkingsdiensten en begrafenissen. Want hoewel onze diensten erop gericht zijn de cliënt tijdens het leven zo eigen en comfortabel en mogelijk te maken speelt het levenseinde ook een grote rol binnen onze sector en dientengevolge ook onze organisatie. De wachtlijstbeheerder heeft als eerste aanspreekpunt van ons huis een belangrijke taak bij zorgbemiddeling, wachtlijstbeheer en is de ambassadeur van het Mennistenerf. Tot slot is de sturing vanuit het management belegd bij de Raad van Bestuur, de manager zorg, de manager facilitair bedrijf en de controller. Het management wordt geadviseerd en ondersteund door verschillende secretariële en administratieve functies, P&O en een kwaliteitsfunctionaris.

2.4 Dienstverleners en behandelaren

Naast de medewerkers in dienst van het Mennistenerf zijn verschillende dienstverleners en behandelaren betrokken bij de zorg die in ons woonzorgcentrum wordt verleend. In het Mennistenerf is een kapperssalon aanwezig. Tevens kunnen bewoners gebruik maken van de pedicure. In huis is een apotheek gevestigd, die op bepaalde tijden geopend is voor bewoners.

Het Mennistenerf heeft, samen met Pennemes, een vaste specialist ouderengeneeskunde (SO), die tevens verantwoordelijk is voor het uitvoeren van het BOPZ beleid. Voor de SO is een vangnet georganiseerd in het geval van ziekte, vakantie of andere afwezigheidsredenen. De SO is de BOPZ arts en werkt hierin nauw samen met de huisarts. De huisarts is de hoofdbehandelaar voor onze bewoners van kleinschalig wonen.

Iedere bewoner heeft een eigen huisarts die met regelmaat spreekuur houdt in het Mennistenerf. De huisarts heeft haar/zijn inbreng in het zorgplan van de bewoners. Het Mennistenerf heeft een vaste psycholoog die op vaste dagen aanwezig is in het Mennistenerf. De huisarts is de hoofdbehandelaar en de SO opereert in nauwe afstemming met de huisarts. Ook zijn andere behandelaren zoals fysiotherapeuten en ergotherapeuten, op verzoek, inzetbaar voor onze bewoners.

Voor alle bewoners met een ZZP 5 wordt halfjaarlijks een MDO gehouden met de huisarts en SO. Er is op donderdagmorgen gym met bewoners en cliënten uit de aanleunwoningen onder leiding van een (gepensioneerde) fysiotherapeut. Daarnaast gaat hij wekelijks naar iedere KSW groep voor beweging. Beeldfietsen is in 2018 aangeschaft en zeer succesvol; er wordt veel gebruik van gemaakt. Sinds eind 2018 gaan we zwemmen met onze bewoners.

2.5 personeel samenstelling

Binnen de intramurale zorg werken 107 medewerkers in de directe zorgverlening. De formatie is in 2019 uitbereid met circa 13 medewerkers (circa 8 fte).

Wij hechten aan een stabiel personeelsbestand. Voor onze bewoners is het goed om een (vertrouwens)band te kunnen opbouwen met medewerkers. We zorgen er daarom voor dat we vaste teams per afdeling inzetten. Ondanks dat is er jaarlijks toch wel wat verloop. Medewerkers stromen uit vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd, loopbaanstappen, verhuizingen of andere persoonsgebonden redenen.

Op de zorgafdelingen in ons zorgcentrum is in de periode 1 januari 2019 – 31 december 2019 het volgende personeelsverloop geweest:

Instroom	28 medewerkers
Uitstroom	15 medewerker

Het aandeel personeel in basistarief WLZ conform het begrotings- en verantwoordingsmodel kwaliteitsbudget 2020 bedraagt 50,30%. Dit betreft de ratio personele kosten Wlz versus opbrengsten Wlz (voor de cliëntprofielen VV4 en hoger).

	2018	2019	2020	2021
Aandeel personeel in basistarief WLZ				
2.3 Begrote totale loonkosten excl PNIL	3.100.530	3.803.734	4.113.716	4.455.071
3.1 Bedrag aan inhuur en zelfstandigen zorgpersoneel	36.985	36.985	36.985	36.985
2.3 Begrote totale loonkosten (incl PNIL)	3.137.515	3.840.719	4.150.701	4.492.056
4.2 Inkomsten basistarief	8.252.372	8.252.372	8.252.372	8.252.372
4.4d Aandeel personeel in basistarief 2018 (4.4c tov 4.2)	38,0%	46,5%	50,3%	54,4%
Inclusief aandeel teamleiders/verpleegkundigen	40,9%	49,4%	53,2%	57,3%

Het percentage van 38,0% in 2018 is exclusief het aandeel teamleiders/verpleegkundigen. Inclusief dit aandeel bedraagt het percentage 40,90%. In 2018 vielen de werkelijke loonkosten voor de Wlz lager uit dan begroot, omdat meerdere opgenomen vacatures voor 2018 eerst in het najaar zijn vervuld.

2.6 Werving en selectie

Het werving- en selectiebeleid van het Mennistenerf volgt de sollicitatiecode van de Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement en Ontwikkeling (NVP). Bij het vaststellen van vacatureruimte en de te volgen interne en externe wervingsprocedure zijn de betreffende leidinggevenden en de afdeling P&O betrokken.

Ook het Mennistenerf ondervindt hinder van de toegenomen krapte op de arbeidsmarkt. Tot begin 2018 had het Mennistenerf als 'huis in de wijk' geen of weinig moeite met het opvullen van vacatures. De schaalgrootte werd effectief benut als *unique selling point* in de vacatureteksten. De situatie op de arbeidsmarkt heeft inmiddels echter ook een duidelijk effect op de werving en selectie bij het Mennistenerf.

Naast deelname aan regionale activiteiten om deze problemen het hoofd te bieden, zetten wij sterker in op opleiden en het benutten van potentieel uit groepen werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Met de huidige bemensing en de inspanning die we verrichten op opleiden en bijscholen is zorgcentrum Mennistenerf voldoende in staat om aan de normen te voldoen op het gebied van zorg, aandacht en toezicht. Wij vinden een mix van medewerkers belangrijk en streven ernaar de werkzaamheden te laten uitvoeren door medewerkers met het juiste functieniveau.

Dat geldt zowel voor handelingen waarvoor de medewerkers bevoegd en bekwaam moeten zijn, denk bijvoorbeeld aan het delen van medicatie en het verrichten van verpleegkundige handelingen, maar ook voor handelen waar geen specifieke of een lagere scholing nodig is. Om die reden zetten we huishoudelijk medewerkers in tijdens de ochtenduren om de bedden te verschonen en over het algemeen ‘achter de verzorging aan te werken’. Zo benutten we op de beste manier de kwaliteiten van alle medewerkers. We vinden het belangrijk om medewerkers zelf een grote mate van verantwoordelijkheid te geven voor hun eigen werkzaamheden. Denk daarbij aan werkindeling en het maken van keuzes en nemen van beslissingen.

Om aan de fluctuatie in de zorgvraag te voldoen zijn we in 2017 gestart met een flexpool. Deze flexpool is zo vormgegeven dat aan zittende medewerkers een flexibele urenuitbreiding wordt aangeboden waardoor wij beter in staat zullen zijn om de werkzaamheden effectief in te delen en roosterproblemen op te lossen.

2.7 Opleiden en bijscholen

Zorgcentrum Mennistenerf heeft opleiden hoog in het vaandel staan. Ten eerste om de vaardigheden en kwaliteiten van onze eigen medewerkers op een hoger niveau te brengen zodat wij kwalitatief betere zorg kunnen leveren en aan de zwaardere zorgvraag kunnen voldoen. Ten tweede bieden wij de mogelijkheid aan stagiaires om bij zorgcentrum Mennistenerf het praktijkgedeelte van hun opleiding te volgen. Deze stageperiodes kunnen in tijd variëren van enkele weken tot een volledig schooljaar. Op een totaal van 107 medewerkers in de intramurale zorg hebben wij momenteel 6 leerlingen die in een leerwerktraject een opleiding volgen in de zorg en 14 stagiaires.²

Om de begeleiding van de leerlingen en stagiaires meer gestructureerd en professioneel vorm te geven zijn twee medewerkers, één intramuraal en één extramuraal, in september 2018 gestart met de opleiding Praktijkbegeleider. Een opleiding op niveau 4. De toegenomen kennis binnen dit vakgebied heeft er in 2019 toe geleid dat het huidige beroepspraktijkvormingsbeleid in zijn geheel is herzien en afgestemd op de nieuwe situatie.

2.8 Verzuim, verloop en opbrengsten

Het totale verzuim van het Mennistenerf is in de periode 1 januari 2019 tot 1 november 2019: **5,74%**.

² Situatie per 24 december 2019

3. Kwaliteit en veiligheid: situatie, plannen en voornemens 2020

In dit hoofdstuk wordt per paragraaf de thema's van het kwaliteitskader besproken. Binnen de organisatie is iedereen verantwoordelijk voor het leveren van goede zorg binnen het kader van zijn/haar functie. Waarbij de staf het beleid formuleert en het primaire proces ondersteunt door voldoende vakbekwaam personeel en voldoende faciliteiten om goede zorg te leveren. De verwachte te leveren zorg zal in de toekomst alleen maar groeien, omdat de groep kwetsbare ouderen groter wordt. Op basis van demografische ontwikkelingen zal het aantal mensen met dementie sterk stijgen wat een grote aanpassing van de zorgprofessionals zal vragen m.b.t. de cliënt gerichte zorg. Hierbij zal de rol van de zorgprofessional van verzorgend naar meer coachend, luisterend en bemiddelend zijn. Daarnaast zal de groeiende psychogeriatrische problematiek in toenemende mate druk leggen op onze wachtlijst. Met dit in het achterhoofd zet het Mennistenerf in op scholing en zelfstandigheid van de medewerkers, met als doelstelling professionalisering van de zorg, uitbreiding van een veilige omgeving voor personen met een psychogeriatrische achtergrond en wil Mennistenerf haar wijkfunctie versterken.

3.1 Zorg

3.1.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Voor elke nieuwe bewoner wordt een zorgleefplan (ZLP) gemaakt. Binnen 24 uur een voorlopig plan en binnen 6 weken een definitief zorgleefplan. Alle zorgleefplannen zijn gedigitaliseerd. Maar er is ook per bewoner een papieren versie.

Onderwerp	Persoonsgerichte zorg & ondersteuning	Item	Compassie
Invulling en verslag 2019	Het ZLP maakt deel uit van het persoonlijke zorgdossier. Tijdens de intake worden verschillende gegevens van de bewoner uitgevraagd en verzameld. Met als doel inzicht te hebben in de zorgsituatie, maar ook in de geschiedenis en de gewoonten van de cliënt. Zo kan er tegemoet worden gekomen aan de specifieke behoefte van elke unieke cliënt. In samenspraak met de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordigers worden de gemaakte afspraken over de te verlenen zorg in het ZLP genoteerd. Het ZLP is een hulpmiddel in het waarborgen van cliëntgericht werken en het waarborgen van continuïteit.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Persoonsgerichte zorg & ondersteuning	Item	autonomie
Invulling	Om te zorgen dat de geleverde zorg nog steeds past bij de individuele zorgbehoefte van de cliënt wordt 4x per jaar de zorgsituatie van elke cliënt besproken in de clusterbespreking. Mocht dit leiden tot suggesties voor aanpassing van het ZLP ten aanzien van de persoonlijke situatie van de betreffende bewoner worden de verbeter voorstellen eerst door de clusterverzorgende aan de bewoner/ diens mantelzorger voorgesteld, alvorens deze worden toegepast. Besluitvorming naar aanleiding van de clusterbespreking is in de zorginzet in het zorgdossier, terug te lezen. De clusterbesprekingen zijn voor een jaar van tevoren gepland. Hierdoor kunnen alle afdelingen relevante informatie aandragen. De bewoner heeft het recht en de mogelijkheid om het dossier in te zien. Familie mag het dossier alleen inzien als de bewoner daar toestemming voor heeft gegeven. Het ZLP van de bewoners met een ZZP 5/7 met of zonder behandeling worden 2x per jaar tijdens een MDO met de specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, teamleider KSW besproken en zo nodig aangepast. Mochten er tussentijdse veranderingen zijn, dan gaat de contactverzorgende, samen met de teamleider in gesprek met familie om het zorgplan te bespreken en aan te passen op de gewijzigde situatie. Denk aan situaties als ziek zijn, opname in het ziekenhuis, veranderend gedrag van de bewoner en dergelijke.		
Plannen	Invulling continueren.		
verslag			

Onderwerp	Persoonsgerichte zorg & ondersteuning	Item	Uniek zijn
Invulling en verslag 2019	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is een belangrijk onderdeel van onze zorg. In 2019 zijn we hiermee expliciet aan de slag geweest. We vragen vertegenwoordigers van onze cliënten naar het levensverhaal van onze nieuwe bewoners. Zo kunnen wij een profielschets maken. Waar mogelijk gebruiken we deze informatie in de ADL om de zorgverlening af te stemmen op de persoonlijke behoefte.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Persoonsgerichte zorg & ondersteuning	Item	Zorgdoelen
Invulling en verslag 2019	De zorgdoelen zijn opgesteld in het zorgdossier en deze zijn onderwerp van gesprek tijdens de ZLP, cluster besprekingen en MDO's. Besluitvorming is in de zorginzet in het zorgdossier, terug te lezen en zo ook in de individuele zorgdoelen. De clusterbesprekingen zijn voor een jaar van tevoren gepland. Hierdoor kunnen alle afdelingen relevante informatie aandragen. De teamleider zorg controleert per kwartaal de zorgdossiers en voorziet deze van een handtekening. Het zorgdossier blijft op de afdeling en is door elke verzorgende in te zien. Natuurlijk heeft ook de bewoner er recht op om het dossier te bekijken. Familie mag het dossier alleen inzien als de bewoner daar toestemming voor heeft gegeven.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

3.1.2. Basisveiligheid

Alle procedures zijn beschreven in verschillende documentatie die beschikbaar is voor medewerkers via het intranet. Zo is bijvoorbeeld het calamiteitenplan de moeite van het vermelden waard, waarin wat te doen bij een calamiteit en wie de coördinatie heeft. Dit plan is intern beschikbaar.

Daarnaast wordt de veiligheid ondersteund door prospectieve risico-inventarisaties, veiligheidsrondes, audits en dossiercontroles. Ook zijn er verschillende kwaliteitscommissies die de veiligheid ondersteunen, zoals de incidentencommissie voor de cliënten, waar de meldingen besproken en verzameld worden. Twee keer per jaar vindt een BOPZ/WZD-overleg plaats samen met Pennemes, waar buiten de inzet van de middelen en materialen, ook wet en regelgeving en de betekenis hiervan besproken en overlegd wordt. Doordat dit gezamenlijk plaats vindt leren we van elkaar, maar ook biedt dit gelegenheid voor het uitwisselen van casussen en ervaringen. Er is een kwaliteitsteam dat zorgdraagt voor het op de agenda zetten van en het bewustzijn vergroten voor thema's rond veiligheid en kwaliteit.

Onderwerp	Basisveiligheid	Item	Medicatie
Invulling en verslag 2019	Medicatieveiligheid is voor het Mennistenerf uiteraard een belangrijk item. Dit gebeurt middels klinische lessen en coaching op de werkvloer. Gunther opleidingen verzorgen deze klinische lessen. We beschikken over een medicatieveiligheidsprotocol dat is opgenomen in het kwaliteitshandboek. We beschikken over een elektronisch voorschrijf- en aftekensysteem (Medimo). Het Mennistenerf heeft een in pandige apotheek. Bewoners ervaren dit als zeer prettig omdat ze dicht bij hun medicatie zelf kunnen ophalen. Voor medicatie die wordt uitgedeeld wordt gebruik gemaakt van een geautomatiseerd en gedigitaliseerd uitgifte systeem met baxterrol.		
Plannen	Elk kwartaal worden de mic meldingen onder andere beoordeeld op medicatieveiligheid. De uitkomsten van mic analyses worden gedeeld met de betreffende afdelingen en teamleiders. Verbeterpunten komen terug in het verbeterregister. Verder invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Basisveiligheid	Item	Decubitus
Invulling en verslag 2019	Decubitus komt bij het Mennistenerf nauwelijks voor. Een enkele keer komt iemand uit het ziekenhuis met decubitus. Dit wordt direct behandeld. Bovendien krijgen bewoners bij het Mennistenerf al snel een luchtwisselmatras, om decubitus te voorkomen.		
Plannen	Ons beleid rondom decubitus continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Basisveiligheid	Item	VBM
Invulling en verslag 2019	We maken zo min mogelijk gebruik van de inzet van VBM. Als er al inzet gepleegd wordt, dan gebeurt dit onder verantwoordelijkheid van onze specialist ouderengeneeskunde. Een enkele keer wordt er een bed sensor gebruikt of worden er psychofarmaca ingezet. Deze inzet wordt besproken en geëvalueerd. Bovendien maken wij gebruik van een gps-horloge; geen VBM, maar wel een goed werkende methode om bewoners meer bewegingsvrijheid te geven. Wanneer er sprake is van onbegrepen gedrag doorlopen wij het stappenplan gebaseerd op de Inspectierichtlijnen om zo lang mogelijk vrijwillige zorg te kunnen leveren, te zoeken naar alternatieven en zo min mogelijk inzet van vrijheid beperkende interventies (VBI).		
Plannen	Invulling continueren. Tweemaal per jaar is er een WZD-overleg gezamenlijk met Pennemes. Hierin worden (komende) aanpassingen in wet, en regelgeving besproken. Waar mogelijk trekken wij gezamenlijk op in het aanpassen van het WZD-beleid. De inzet van VBM, psychofarmaca, alsook vrijheidsverruimende maatregelen (VVM), worden besproken om zo van elkaar casus te leren. Vanwege de ingang van de wet zorg en dwang per 1 januari 2020 zal het <i>Vrijheids Verruimende Interventie</i>- protocol (her)geschreven worden. Hierin zullen voorwaarden en grenzen worden vastgelegd om cliënten zo mogelijk ruimte en vrijheid te geven zolang zij dat aan kunnen en de veiligheid niet te veel in het geding komt. Er wordt onderzocht hoe de het stappenplan m.b.t. wet zorg en dwang vormgegeven kan worden binnen het huidige ECD, Cura.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Basisveiligheid	Item	Ziekenhuisopname
Invulling en verslag 2019	Onze terughoudendheid bij het insturen van bewoners naar het ziekenhuis wordt direct bij inhuizing besproken met cliënt en familie. De huisarts gaat inhoudelijk het gesprek aan over wensen en mogelijkheden t.a.v. reanimeren, behandelen, consulteren en verwijzen. Een ziekenhuisopname is voor een cliënt die de situatie niet meer kan overzien belastend en de afweging zal dan ook altijd weloverwogen en in het belang van de cliënt gemaakt worden.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Basisveiligheid	Item	Mondzorg
Invulling en verslag 2019	De samenwerking met de tandarts is geëvalueerd en er is besloten om deze samenwerking te beëindigen. Er is in 2019 gestart met een nieuwe tandarts samen met Pennemes. Deze tandarts rapporteert onder behandelaar in ECD en geeft 1 per jaar een klinische les. Hierdoor is de invoering van het mondzorgbeleid vertraagd. Er is een wel start gemaakt voor de ontwikkeling van mondzorgbeleid en er zijn aandachtsvelders aangewezen. Het mondzorgbeleid is derhalve nog niet volledig geïmplementeerd.		
Plannen	In 2020 zal de implementatie van het mondzorgbeleid prioriteit hebben. Ook zal de samenwerking met de nieuwe tandarts worden geëvalueerd.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Basisveiligheid	Item	Hygiëne en infectiepreventie
Invulling en verslag 2019	Mennistenerf heeft een hygiëne en infectiepreventie commissie. Hierin nemen aandachtsvelders deel vanuit de verschillende disciplines. Zij zien erop toe dat er wordt gewerkt volgende de WIP-richtlijnen. In 2019 hebben wij een week een infectiepreventie kraam gehad gericht op handhygiëne. Deze markt bestond uit een kennisquiz, handenwastest en een prijsvraag.		
Plannen	Ook in 2020 zal het auditteam een interne audit uitvoeren op hygiëne en infectiepreventie. Verder invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Basisveiligheid	Item	Risico Inventarisatie/ signalering
Invulling en verslag 2019	Binnen het zorgleefplan wordt voor elke bewoner een risicosignaleringslijst ingevuld en deze wordt per half jaar geëvalueerd. Bij een veranderende score wordt een doel in het ZLP gemaakt en wordt zo voldaan aan de individuele behoeften van de cliënt.		
Plannen	Invulling continueren		
Verslag 2020			

3.2 Wonen en Welzijn

Ouder worden brengt veel vragen met zich mee. Het langzaam meer en meer moeten vertrouwen op anderen over je dagelijkse verzorging en routine met daarbij een veranderende rol in de maatschappij brengt veel vragen met zich mee. Het Mennistenerf doet er alles aan om onze cliënten met vragen over het leven en zingeving te ondersteunen. In 2019 zal, samen met het Pennemes, toegewerkt gaan worden aan een lange termijn huisvestingsplan, waarin de zorgvisie vertaald wordt naar de huisvestingsbehoefte van onze huidige bewoners maar ook de bewoners van de toekomst, om (toekomstige) investeringen te verantwoorden.

3.2.1 Wooncomfort

Onderwerp	Wooncomfort	Item	Gebouw en tuin
Invulling en verslag 2019	Ons gebouw is verbouwd, zodat het voldoet aan de gemakken van de huidige tijd. Buiten de toenemende zorgzwaarte zijn de kernwaarden GAVE de inspiratie geweest voor de gekozen verbouw. Daarnaast heeft de Mennistenerf een prachtige binnentuin, die volgend jaar helemaal heringericht wordt naar de behoeften van onze doelgroepen. De tuin wordt dementievriendelijk. In het kader van waardigheid en trots zijn huiskamers gecreëerd om een kleinschaliger, gestructureerde daginvulling onder begeleiding van gastvrouwen te kunnen bieden aan die bewoners voor wie naar het restaurant gaan of groepsactiviteiten bezoeken niet meer tot de mogelijkheden behoren.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Wooncomfort	Item	Appartementen
Invulling en verslag 2019	Op kleinschalig wonen hebben alle bewoners een aparte zit-/slaapkamer. Op de overige etages wonen de bewoners in een eigen studio/ appartement.		
Plannen	Invulling continueren en op langere termijn uitbreiding van een veilige omgeving voor personen met een psychogeriatrische achtergrond.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Wooncomfort	Item	Huishoudelijke verzorging
Invulling en verslag 2019	De woningen en gezamenlijke ruimte worden dagelijks schoongemaakt door de medewerkers van de huishouding.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Wooncomfort	Item	Maaltijden
Invulling en verslag 2019	Maaltijden worden dagelijks vers gekookt in onze eigen keuken. De keuken voldoet aan de HACCP eisen. Bewoners kunnen gebruik maken van de maaltijd in het restaurant of desgewenst in hun eigen appartement. Bewoners van KSW eten in groepsverband. Op basis van de uitkomsten van een pilot is de warme maaltijd verplaatst van de middag naar de avond. Ook wordt de maaltijd opgediend in dekschalen. Uit de pilot is namelijk gebleken dat de warme maaltijd hierdoor beter genuttigd wordt.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

3.3. Veiligheid

De basisveiligheid van de cliënt staat voorop. Het Mennistenerf levert jaarlijks de indicatoren voor de basisveiligheid aan m.b.t. medicatie, decubitus en gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen. Deze thema's zijn vastgelegde onderdelen van het ZLP. Daarnaast wordt de veiligheid ondersteund door prospectieve risico-inventarisaties, veiligheidsrondes, audits en dossiercontroles. Ook zijn er verschillende kwaliteitscommissies die de veiligheid ondersteunen, zoals de incidentencommissie voor de cliënten, waar de meldingen besproken en verzameld worden. Twee keer per jaar vindt een BOPZ-overleg plaats samen met een collega zorginstelling Pennemes. Waar buiten de inzet van de middelen en materialen, ook wet en regelgeving en de betekenis hiervan besproken en overlegd wordt. Doordat dit gezamenlijk gebeurd leren we van elkaar, maar ook biedt dit gelegenheid voor het uitwisselen van casussen en ervaringen. Er is een kwaliteitsteam dat zorgdraagt voor het op de agenda zetten van en bewustzijn vergroten voor thema's rond veiligheid en kwaliteit. Tot slot worden deze procedures beschreven in verschillende documentatie die beschikbaar is via het intranet. Zo is bijvoorbeeld het calamiteitenplan de moeite van het vermelden waard, waarin wat te doen bij een calamiteit en wie de coördinatie heeft.

Onderwerp	Veiligheid	Item	Veiligheid en calamiteiten
Invulling en verslag 2019	Het bedrijfsnoodplan en calamiteitenplan is actueel. De BHV trainingen worden conform planning gehouden en gevolgd. Er is een onderhouds- contract afgesloten voor het systeem.		
Plannen	Invulling continueren.		

Verslag 2020	
--------------	--

Onderwerp	Veiligheid	Item	Legionella preventie
Invulling en verslag 2019	Om risico's op legionellabesmetting zo laag mogelijk te houden, voeren we een Legionellabeleid, welke is opgenomen in het kwaliteitshandboek.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

3.4 Hulpbronnen

3.4.1 Hulpbronnen

Onderwerp	Hulpbronnen	Item	Leveranciers
Invulling en verslag 2019	Wij maken gebruik van verschillende leveranciers voor het leveren van materialen, hulpmiddelen en diensten. In een overzicht wordt bijgehouden welke dat zijn, wanneer er geëvalueerd is of moet worden. Voor de evaluatie wordt een standaard vragenlijst gebruikt.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Hulpbronnen	Item	Materiaal en hulpmiddelen
Invulling en verslag 2019	Het beheer van de technische hulpmiddelen is belegd bij het facilitair bedrijf. Alle apparatuur zoals tilliften worden periodiek gecontroleerd en onderhouden. Daarnaast is het streven om bij elke verbouwing, aanschaf van nieuwe software of apparatuur een PRI uit te voeren zodat risico's op voorhand gesignaleerd worden en worden meegenomen tijdens de aanschaf of verbouwing.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Hulpbronnen	Item	Technologie/domotica
Invulling en verslag 2019	Specifiek voor de cliënt bedoelde materialen en middelen (m.u.v. medicatie) welke noodzakelijk zijn voor de dagelijkse zorg worden op naam besteld en binnen het appartement van de bewoner opgeslagen. De overige materialen worden per afdeling opgeslagen. Binnen het Mennistenerf wordt gebruik gemaakt van domotica zoals persoonlijke alarmering en bedsensoren. De technische apparatuur noodzakelijke voor de dagelijkse zorg worden jaarlijks gecontroleerd.		
Plannen	Voor 2020 en 2021 staat onderzoek, ontwikkeling en uitbreiding/vervanging van de huidige domotica op de planning. Te denken valt aan nieuwe technologie bijvoorbeeld dwaaldetectie en leefcirkels, valpreventie, toiletalarmering, videomonitoring en/of toezichthoudende domotica.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Hulpbronnen	Item	Privacy
Invulling en verslag 2019	Per mei 2018 heeft ook het Mennistenerf zich te houden aan de nieuwe algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Binnen het Mennistenerf zit alle privacygevoelige informatie achter slot en grendel. Daarnaast zijn er gedragsregels vastgelegd ter bescherming van privacygevoelige persoonsgegevens. Er is in 2019 een nulmeting uitgevoerd door een extern expertise bureau Duthler. Verder heeft in 2019 de functionaris gegevensbescherming haar taken neergelegd.		
Plannen	In 2020 zullen de tekortkoming uit nulmeting worden opgevolgd. Daarnaast zal worden gekeken hoe er vorm gegeven kan worden aan de invulling van functionaris gegevensbescherming.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Hulpbronnen	Item	ICT
Invulling en verslag 2019	De meeste van onze informatiesystemen zijn gedigitaliseerd zoals het ZLP en kwaliteitshandboek. Op elke afdeling staat ten minste 1 computer waardoor deze systemen toegankelijk zijn. Het beheer van alle ICT- systemen is extern belegd (Björk IT), maar we hebben een vaste medewerker als aanspreekpunt zodat de betrokkenheid bij de organisatie groot is. Informatievoorziening van en over het Mennistenerf voor cliënten gebeurt via de website en voor medewerkers via het intranet.		
Plannen	Invulling continueren. In 2019 is er een ICT inventarisatie gemaakt bij beide locaties van de MPC. Dit rapport geeft een eerste aanleiding om te kijken waar we binnen de MPC op gebied van ICT kunnen harmoniseren.		
Verslag 2020			

3.4.2 Zingeving

Onderwerp	Zingeving	Item	Algemeen
Invulling en verslag 2019	Onze geestelijk verzorger is zeer betrokken bij de organisatie en alle bewoners ongeacht hun achtergrond kunnen een beroep doen op haar. Buiten de individuele aandacht op afspraak organiseert onze geestelijk verzorger 1 keer per 2 weken gespreksbijeenkomsten waarop zingeving en/of levensvragen besproken worden in groepsverband en organiseert zij kerkdiensten. Deze groepen en diensten zijn vrij toegankelijk voor zowel onze intramurale cliënten als de extramurale cliënten. De bijeenkomsten worden veel bezocht.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Zingeving	Item	Zinvolle tijdsbesteding
Invulling en verslag 2019	De welzijnscoördinator speelt een grote rol in de welzijnsactiviteiten. Dagelijks worden er activiteiten georganiseerd. Deelname is uiteraard vrijwillig. Buiten kleine tripjes naar bijvoorbeeld de Zaanse Schans, of Amsterdam wordt er ook intern veel geregeld zoals spelletjesdagen, maar ook culinaire avonden.		

Plannen	Invulling continueren en verbeteren.
Verslag 2020	

3.4.3 Schoon en verzorgd

Onderwerp	Schoon verzorgd	Item	Algemeen
Invulling en verslag 2019	Wij vinden het belangrijk dat bewoners er verzorgd uit zien. We houden hierin rekening met de normen en waarden van bewoners door deze bij opname actief uit te vragen bij bewoner en zijn vertegenwoordiger. We zetten deze wensen om in afspraken op de ADL lijst zodat verzorgenden en helpenden bij individuele bewoners goed weten wat er hierin van hen verwacht wordt.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

3.4.4 Participatie mantelzorgers en vrijwilligers

Onderwerp	Participatie mantelzorgers en Vrijwilligers	Item	Mantelzorgers
Invulling en verslag 2019	Om het samenspel tussen de mantelzorg en professional op de KSW te vergroten is familienet opgezet waarin een beeld geschetst van het dagelijks leven van de bewoners middels foto's, video's en verhaaltjes. Op dit moment wordt de mogelijkheid onderzocht of mantelzorgers toegang kunnen krijgen in het ECD en het is de bedoeling dit per 2019 in te voeren. Tot slot worden 2x per jaar mantelzorgbijeenkomsten georganiseerd.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Participatie mantelzorgers en Vrijwilligers	Item	Vrijwilligers
Invulling en verslag 2019	Wij zijn blij met de inzet van onze vrijwilligers. Vrijwilligers worden ingezet bij verschillende activiteiten. Er zijn ook vaste vrijwilligers die ondersteunen bij piekmomenten in de zorg, bijvoorbeeld ontbijt en lunch. Indien gewenst kunnen vrijwilligers aansluiten bij scholing over ongewenst gedrag en dementie.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Cliëntenraad	Item	CR
Invulling en verslag 2019	De cliëntenraad (CR) is een orgaan dat op strategisch niveau de belangen behartigt van de cliënten en het wel en wee bespreekt met het locatiemanagement en de bestuurder. De CR heeft structureel overleg met bestuurder waarin onderwerpen worden besproken. Van de overleggen worden notulen gemaakt welke openbaar zijn.		
Plannen	Invulling continueren. Vanwege de bestuurlijke fusie tussen Pennemes en Mennistenerf wordt onderzocht of een centrale CR voor meer overkoepelende thema's mogelijk is met daaronder de twee CR per locatie. De locatie raden		

	zullen zich vervolgens over locatie gebonden thema's buigen. Zoals ook de overlegstructuur van OR en de COR inmiddels is georganiseerd. In 2020 zal de nieuwe wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen worden geïmplementeerd.
Verslag 2020	

3.5 Leren en verbeteren

Naast de informatie vanuit meldingen, audits en veiligheidsrondes worden ook regelmatig de ervaringen uitgevraagd.

Buiten het vaardig en bekwaam houden van het personeel gebruiken we verschillende instrumenten om te signaleren en te toetsen. We gebruiken de prospectieve risico-inventarisatie (PRI) om risico's te signaleren binnen nieuwe kritische en risicovolle processen en apparatuur zodat we preventief verbetermaatregelen kunnen inzetten. Retrospectieve instrumenten zoals: audits, veiligheidsrondes en tevredenheidsonderzoeken, worden gebruikt om tekortkomingen te signaleren voor verbetering van het zorgproces en om te toetsen of we werken zoals we hebben afgesproken. Dit jaar is o.a. de verbouwing meegenomen. Ook meten we de ervaringen van cliënten, hun naasten, medewerkers en vrijwilligers.

3.5.1 Tevredenheid

Onderwerp	Tevredenheid	Item	Client onderzoek
Invulling en verslag 2019	Binnen Mennistenerf worden deze ervaringen op verschillende manieren verzameld. In de eerste twee weken na inhuizing gaat de wachtlijstbeheerder bij de nieuwe bewoner langs om te informeren hoe het met ze gaat en of ze al wat gewend zijn aan de nieuwe woonsituatie. Op KSW is dat natuurlijk niet echt een uitgebreid gesprek, maar meer even met de bewoner naar zijn appartement gaan en deze "bewonderen". Naast de evaluaties tijdens het MDO wordt voor ZZP 5 wordt ook nog een vragenlijst van Achmea ingevuld. www.programmakwaliteitvanzorg.nl/dementie Tegenwoordig kunnen cliënten of hun naasten hun ervaringen delen via zorgkaart Nederland. Bewoners met dementie en hun mantelzorgers vragen we 2x per jaar bij het bespreken van het ZLP hoe zij op dat moment hun kwaliteit van leven ervaren. Ongenoegens, informele en formele klachten verzamelen en bespreken we.		
Plannen	In 2020 zal vanuit de MPC samen met NPCF gekeken worden hoe wij ervoor kunnen zorgen dat de response op zorgkaartnederland.nl vergroot kan worden. Verder invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Tevredenheid	Item	Mantelzorgers en nabestaanden
Invulling en verslag 2019	Als een bewoner is overleden, vragen we na een aantal weken aan nabestaanden een korte vragenlijst in te vullen. Zodra deze worden teruggestuurd, worden deze verwerkt door de kwaliteitsfunctionaris. Eens per halfjaar worden de uitkomsten besproken in het locatieoverleg en worden verbeterpunten geformuleerd. Deze worden gemonitord in het verbeterregister. Mocht een formulier terugkomen die direct aandacht vraagt, dan zal deze, in samenspraak met de manager zorg, direct worden behandeld. Tweemaal per jaar organiseren we een mantelzorgavond voor mantelzorgers van onze bewoners in huis, maar ook voor mantelzorgers van onze cliënten in de wijk. Naast een aantal inhoudelijke thema's vragen we ook altijd of mantelzorgers zich voldoende betrokken voelen bij de zorg voor hun familielid en hoe ze de avond ervaren hebben. Naar aanleiding van alle opmerkingen op de mantelzorgavond komen we bij elkaar en bespreken we wat we eventueel zouden kunnen verbeteren en hoe we dat aan gaan pakken. Ongenoegens, informele en formele klachten verzamelen en bespreken we. Ook deze ervaringen gebruiken we om te onderzoeken wat we ervan kunnen leren en waar we kunnen verbeteren.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Tevredenheid	Item	NPS
Invulling en verslag 2019	In de verschillende onderzoeken, onderzoeken we cliënttevredenheid ook nog door cliënten en hun mantelzorgers te vragen of ze ons zouden aanbevelen aan hun familie/ vrienden. Deze Net Promoter Score (NPS) is één van de indicatoren voor klant- tevredenheid en loyaliteit. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat de klant de organisatie zal aanbevelen aan anderen. Deze score wordt bepaald door de waarderingen op Zorgkaart Nederland.		
Plannen	In 2020 zal vanuit de MPC samen met NPCF gekeken worden hoe wij ervoor kunnen zorgen dat de response op zorgkaartnederland.nl vergroot kan worden.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Tevredenheid	Item	Medewerkers onderzoek en vrijwilligers onderzoek
Invulling en verslag 2019	Omdat zorgprofessionals en vrijwilligers van grote belang zijn voor de zorg, wordt hun mening 1x per 2 jaar uitgevraagd middels een medewerkers en vrijwilligers tevredenheidsonderzoek. Daarnaast zijn ze van groot belang voor de signalering van eventuele verbeterpunten binnen de zorg. Zij kunnen dit via een verbeterformulier aangeven.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

3.5.2 Incidenten melden

Onderwerp	Incidenten melden	Item	(bijna) incidenten cliënten/medewerkers
Invulling en verslag 2019	Het Mennistenerf heeft een MIC/MIM commissie, waarin de incidenten per kwartaal worden geanalyseerd. Hierin wordt er gekeken wat de tendens is van de meldingen. Zodat we beleid kunnen maken om volgende incidenten te voorkomen. Incidenten worden ook besproken in de teams.		
Plannen	Om veiliger te werken en te leren van incidenten zal er meer aandacht gegeven worden aan het melden van incidenten met als inzet een cultuur voor veilig melden te creëren. Daarnaast willen we meer gebruik maken van de PRISMA (Prevention and Recovery System for Monitoring and Analysis) om retrospectief te onderzoeken waar de oorzaak van het incident ligt.		
Verslag 2020			

Onderwerp	klachtenprocedure	Item	Klachten en ongenoegens
Invulling en verslag 2019	Er is een klachtenfunctionaris voor de cliënten en een vertrouwenspersoon.		
Plannen	Herzien van de klachtenprocedure, folder en verwijzingen op de website gezien de ingang van de WZD. Vanuit de WZD zal een cliënt-vertrouwenspersoon beschikbaar zijn via het regionale netwerk Zorgstem/akj. Daarnaast blijven wij een externe klachtenfunctionaris behouden en een externe vertrouwenspersoon via Facit.		
Verslag 2020			

3.5.3 Audits

Onderwerp	Audits	Item	Interne audits
Invulling en verslag 2019	Binnen het Mennistenerf worden jaarlijks diverse interne audits uitgevoerd. Opstellen van intern audit jaarplan. De verbeterpunten worden teruggekoppeld aan de manager en in teamoverleg besproken. Wanneer er maatregelen nodig zijn om een hoger abstractieniveau worden deze opgenomen in het verbeterregister. Indien van toepassing worden werkbeschrijvingen of protocollen aangepast.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Audits	Item	Externe audits
Invulling en verslag 2019	In Mennistenerf is het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van de HKZ geïmplementeerd. Hoewel we besloten hebben ons niet meer door de HKZ te laten toetsen blijft het KMS van kracht.		
Plannen	In 2020 willen wij ons gaan richten om ons KMS volgens de ISO 9001 in te richten. Een externe adviseur van Facit zal deze opdracht uitvoeren om Mennistenerf gereed te maken voor ISO 9001. Deze opdracht zal nauw uitgevoerd worden met de adviseur kwaliteit van Pennemes. Zodat in de toekomst het mogelijk samengaan van het KMS soepeler zal verlopen. Onderdeel hiervan is het implementeren van Qlink. Dit is een software-programma dat ondersteunt bij het inrichten en opvolgen van het KMS volgens de PCDA-cyclus. Pennemes is HKZ gecertificeerd en daarmee ook ISO 9001.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Audits	Item	RI&E audits
Invulling en verslag 2019	De laatste externe RI&E audit is uitgevoerd in 2019 door Hetty van Marle ArboScan. Deze RI&E is gelijktijdig voor Mennistenerf en Pennemes uitgevoerd. Uit het rapport zijn verbeterpunten gekomen welke al geprioriteerd zijn.		
Plannen	De RI&E was nog niet formeel belegd bij een medewerker en zal vanaf 2020 onder portefeuille van P&O worden geplaatst. P&O zal verder zorg dragen voor de coördinatie van de opvolging van de verbeterpunten uit externe RI&E rapport en organiseren van interne audits (bijv. veiligheidsronden).		
Verslag 2020			

3.5.4 PCDA

Onderwerp	PCDA	Item	Beleidscyclus
Invulling en verslag 2019	In de organisatie vinden we het belangrijk om het principe Plan-Do-Check-Act (DPCA) cyclus beter te implementeren en hiermee onze professionaliteit te vergroten. Door dit principe toe te passen wordt een continue verbeteringscyclus ingezet die de kwaliteit in de organisatie kan verhogen. In dit principe staat naast het ontwerpen van nieuwe ideeën en uitvoeren van de bijbehorende acties, het checken van de resultaten van de ingezette acties centraal. Dit evalueren is essentieel om de effectiviteit te beoordelen en het tijdig bijsturen of bijstellen van de uitvoering mogelijk te maken. In de huidige situatie is vooral veel aandacht voor Plan en Do binnen de cyclus. Bij verbeterpunten worden ideeën snel omgezet in uitvoering. De verbeterpunten die uit de volgende informatiebronnen komen; projecten, audits, klachten, KTO, MTO, MIC/MIM, interne audits, externe audits, meldingen medewerkers, RI&E, PRI's, worden door het locatiemanagement team opgepakt. Verbetermaatregelen die binnen komen uit verschillende informatiebronnen worden centraal verzameld door de adviseur kwaliteit. Er wordt elk kwartaal een rapportage in het locatieoverleg besproken. Het inzetten van de aandachtsvelders is al een manier om het kwaliteitsbewustzijn te vergroten. Maar daarnaast hebben we een kwaliteitsteam wat de zorgteams ondersteunen in het uitvoeren vergroten van het kwaliteitsbewustzijn. Voorgaande jaren is er een kwaliteitsweek georganiseerd voor bewoners. Dit jaar is besloten deze kwaliteitsweek te vervangen door thema's welke 3 maanden lang de aandacht hebben en daarbij zowel de bewoners en de medewerkers actief te betrekken. Door deze thema's langer aan te houden hopen we dat kwaliteit en veiligheid meer gaat leven.		
Plannen	Er zal ook in 2020 aandacht blijven voor het monitoren en evalueren van projecten (Check en Act in de cyclus). Met name de evaluatie is uiterst belangrijk om een continue verbetering in de organisatie te borgen. Qlink is een kwaliteitsmanagementsysteem dat kan helpen om de PCDA in te bedden. In 2020 zal gezamenlijk met Pennemes Qlink worden geïmplementeerd. Daarnaast zal het gereed maken van KMS op basis van ISO 9001 bijdragen aan de PCDA cyclus.		
Verslag 2020			

3.5.5 Samen leren

Onderwerp	Samen leren	Item	Lerend netwerk
Invulling en verslag 2019	Er is een lerend netwerk tussen Mennistenerf, Pennemes, Stichting Wonen en Zorg Purmerend op bestuurlijk niveau en op het niveau van de kwaliteitsfunctionarissen. Daarnaast neemt de bestuurder ook deel aan structureel overleg binnen het lerend netwerk tussen bestuurders. Op beleidsniveau worden casuïstiek en zorg gerelateerde onderwerpen besproken. De bestuurder neemt daarnaast deel aan een intervisie groep vanuit de NVDZ. Er vindt 4-6 keer per jaar een overleg plaats tussen de bestuurders in het lerend netwerk. De intervisiegroep komt 6 x per jaar bijeen. De kwaliteitsfunctionarissen komen 4x per jaar bijeen, samen met de zorgmanagers. In 2019 is er weer een gezamenlijke scholingsmiddag geweest tussen Pennemes en Mennistenerf. Medewerkers waren hierover enthousiast. In 2019 heeft er ook weer een uitwisseling plaatsgevonden van zorgmedewerkers tussen de drie organisaties. In 2019 zijn er themabijeenkomsten georganiseerd waar alle medewerkers zich voor konden inschrijven. Het thema was o.a. Wet Zorg en Dwang en de omgang met vrijheids-beperkende en verruimende interventies.		
Plannen	Medewerkers kunnen zich melden bij hun leidinggevende als zij willen mee lopen bij een andere zorgorganisatie. De adviseur kwaliteit zal contactgegevens uitwisselen tussen de medewerkers waarop zij zelf een afspraak kunnen maken. Medewerkers wordt gevraagd om een verslagje te schrijven voor hun collega's, dit kan worden gepresenteerd in een teamoverleg.		
Verslag 2020			

3.5.6 Personeel

Onderwerp	Formatie	Item	Personele bezetting toekomst
Invulling en verslag 2019	Door de landelijke krapte op de arbeidsmarkt aan gekwalificeerd zorg personeel is het voor veel zorgorganisatie een uitdaging om zorgpersoneel aan te trekken. Dit geldt ook voor onze organisatie. Vanuit deze positie zijn wij actief bezig om bij te dragen aan werkgroepen om oplossing te ontwikkelen. Zo dragen wij bij aan het ontwikkelen van opleidingen die gecombineerd VIG en maatschappelijke dienstverlening diploma's opleveren. Daarnaast bieden wij veel mogelijkheden voor stageplekken van korte snuffel stages tot afstudeerstages, werkervaringsplekken, re-integratie plekken, participatieplekken. Door deze inzet kunnen wij meer mensen kennis laten maken met het mooie beroep van zorgverlener.		
Plannen	Continueren van actieve werving en selectie medewerkers. Bijdragen aan structurele oplossingen voor arbeidsvraagstuk samen met andere stakeholders.		
Verslag 2020			

3.5.7 Leren en ontwikkelen

Onderwerp	Opleiding	Item	Leren en ontwikkelen
Invulling en verslag 2019	Om de vaardigheden en kwaliteiten van onze medewerkers op een hoger niveau te brengen zodat wij kwalitatief betere zorg kunnen leveren en aan de zwaardere zorgvraag kunnen voldoen, zetten wij in op bijscholing om de vaardigheden van de medewerkers te vergroten. Aan studenten en leerlingen die een zorgopleiding volgen bieden wij tevens stageplaatsen die in periode kunnen verschillen van enkele weken tot een heel studiejaar. Door scholing en zelfstandigheid van de medewerkers beogen we professionalisering van de zorg te bereiken.		
Plannen	Invulling continueren. Onze praktijk opleiders werken nauw samen met de praktijk opleiders van Pennemes. Waar mogelijk willen wij deze samenwerking in 2020 uitbreiden en/of formaliseren.		
Verslag 2020			

3.6. Goed bestuur

Onderwerp	Goed bestuur	Item	Beleid
Invulling en verslag 2019	Mennistenerf maakt gebruik van een team aan professionals. Naast een huisarts met de specialisatie ouderengeneeskunde die als eerste behandelaar optreedt is er ook SOG-er op ZZP basis voor 8 uur per week aan de organisatie verbonden. Daarnaast is er een psycholoog, ergotherapeut en fysiotherapeut aan de organisatie verbonden. Overdag is er altijd een verpleegkundige teamleider in huis (7 dagen in de week); Mennistenerf werkt met avondhoofden/verpleegkundigen en voor de avond en nacht is er samen met Pennemes een gezamenlijke verpleegkundige bereikbaarheidsdienst ingericht.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

Onderwerp	Goed bestuur	Item	VAR/PAR
Invulling en verslag 2019	Raad van Bestuur en MT willen professionals in hun kracht zetten. Eigenaarschap over de vak inhoud, zeggenschap over het eigen handelen, verantwoordelijkheid nemen voor het eigen handelen en aanspreekbaar zijn op het eigen gedrag staan hierin centraal. De wens van het MT is om een adviesraad te hebben waarin de verschillende disciplines van de organisatie vertegenwoordigd zijn. In 2019 is het besluit genomen een PAR op te richten; Bij een PAR is het uitgangspunt dat goede zorg ontstaat in verbinding, juist vanuit waardering. De PAR heeft als eerste opdracht een signaleringkaart ontwikkeld welke gebruikt kan worden in de wijk om vrijwilligers en medewerkers te helpen om tijdig signalen op te vangen.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020			

4 Evaluatie kwaliteitsplan 2019

In dit hoofdstuk wordt een evaluatie gegeven van de behaalde resultaten van het kwaliteitsplan 2019 en wordt aangegeven wat de aanpassingen en nieuwe plannen zijn voor 2020.

In het kwaliteitsplan voor 2019 zijn in de verbeterparagraaf plannen opgenomen voor de inzet van de extra middelen voor de verpleeghuiszorg. Deze extra gelden komen beschikbaar voor de periode 2019 – 2021 en hebben als doel de noodzakelijke omslag te maken naar voldoende tijd, aandacht en goede zorg voor alle bewoners/ cliënten.

Minimaal 85% van deze middelen is bestemd voor de inzet van extra zorgpersoneel. Maximaal 15% kan ingezet worden voor andere investeringen in de verbetering van de kwaliteit in lijn met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

In december 2018 zijn de kwaliteitsplannen voor de jaren 2019, 2020 en 2021 ingediend bij het zorgkantoor met de hier onderstaande verdeling in budget. Voor 2019 zijn de volgende bedragen toegekend door het Zorgkantoor ten behoeve van de implementatie en uitvoering van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

	100% budget	85% personeel	15% overig
2019	€ 455.385	€ 387.077	€ 68.308
Budget	€ 455.385	€ 387.077	€ 68.308

De realisatie van de plannen voor 2019 zijn geëvalueerd en op basis van deze evaluatie is er gekeken naar de plannen voor 2020. Het begrootte bedrag voor personeel (85% van de beschikbare middelen) zal naar verwachting op basis van interne berekeningen geheel worden ingezet in 2019. De formatie op de afdelingen voor langdurige zorg is in 2019 met ongeveer 7,80 fte gestegen. Het budget voor verbetering van de kwaliteit (15% van de beschikbare middelen) is in zijn geheel besteed aan de plannen (Training medewerkers 'Leefplezier' en aanschaf van de touringcar)

De acties die zijn gerealiseerd in 2019:

- KSW: Uitbreiding personele inzet op KSW (totaal 56 uur: van 7.15 – 10.30 uur met 1 uur =28 uur en dubbele bezetting van 13.00 – 14.00 uur =28 uur)
- IMZ: Uitbreiding personele inzet op de gangen (totaal 105 uur: van 7.15 – 10.30 uur = 63 uur en van 16.00-22.00 uur avond= 42 uur)
- IMZ: Inzet van dagbestedingscoaches 7 dagen in de week van 10.00 – 16.00 uur (Totaal 42 uur: voor 2019 begroot op 30 uur). Om een externe medewerker binnen te halen, is 5 dagen vanaf april gelukt en vanaf 1 oktober de uitbreiding naar 7 dagen in de week. (7 dagen was oorspronkelijk pas in 2020 de bedoeling)
- VPT: Uitbreiding dagverzorging voor VPT cliënten in het weekend met 2 uur per dag naar 8.45 – 15.45 uur i.p.v. van 10.00 – 15.00 uur (4 uur per weekend; begroot was 10 uur).

De urenuitbreiding voor KSW en IMZ bedroeg 203 uur. 111,5 uur is opgevuld door eigen medewerkers, die graag urenuitbreiding van hun contract wilden. Voor de overige 91,5 uur is nieuw personeel aangenomen, waaronder 4 medewerkers via een detacheringsbureau.

De acties die (nog) niet zijn gerealiseerd in 2019:

- Uitbreiding dagverzorging voor VPT cliënten door de week met 2 uur per dag naar 8.30 – 19.00 uur i.p.v. van 8.30 – 17.00 uur (5x2= 10 uur): er is verschillende malen een vacature uitgezet om medewerkers dagverzorging te werven. Het (weinig) personeel dat solliciteerde bleek echter noodzakelijk te zijn plotseling ontstane gaten op de dagverzorging op te vullen waardoor uitbreiding nog niet mogelijk was.
- Uitbreiding vervoersmogelijkheden in het weekend voor VPT cliënten (6 uur per week): De vraag naar vervoer in het weekend bleek vele malen kleiner te zijn dan een chauffeur in dienst nemen rechtvaardigde.
- Uitbreiding inzet geestelijk verzorger (8 uur per week): De doopsgezinde Gemeente en Mennistenerf zijn het niet eens geworden over het in zijn geheel in dienst nemen van de geestelijk verzorger bij Mennistenerf. Derhalve blijft de situatie voorlopig zoals deze al was.

Tevens is in de loop van 2019 een start gemaakt om huiskamerassistenten bij KSW in te gaan zetten. In eerste instantie is gekeken naar de reeds aanwezige vrijwilligers die hierdoor wat gerichtere bezigheden hebben gekregen. Dit bevalt erg goed. Ook is de positie gebruikt om medewerkers die aan het re-integreren zijn maar bijvoorbeeld nog niet in hun eigen functie terug kunnen keren hiervoor in te zetten. Ook dat blijkt heel goed te werken. Verder zijn er ideeën ontwikkeld er een leer-werkplek van te maken voor medewerkers die het niveau van helpende niet hebben maar wel graag in de zorg willen werken. Dit alles heeft geresulteerd in 50% van alle plekken zonder heel veel kosten, waardoor de kosten voor 2020 om de lege plekken op te vullen halveert.

Op basis van de ervaringen uit 2019 is de uitdrukkelijke wens welzijn en Leefplezier verder te versterken. Meer tijd voor zorgpersoneel, de huiskamers en dagbestedingscoaches (én de training leefplezier) hebben allen bijgedragen dat Leefplezier van cliënten het uitgangspunt is geworden. De huiskamers zijn zo'n succes dat het voor 1 medewerker bijna niet meer te doen is en er geen activiteiten in kleinere groepjes of 1-op-1 gedaan kunnen worden. Uitbreiding gastvrouwen op beide huiskamers staan daarom met stip op nummer 1.

Uit de evaluatie is verder gekomen dat zorgpersoneel voor 2020 voldoet en niet verder uitgebreid hoeft te worden op 2 wensen na: in alle avonddiensten een verpleegkundige in huis (1 avonddienst in de week mist nog) en een omloop voor KSW (een vliegende keep voor alle 4 de afdelingen van 15.30-20.30 uur) die op verzoek van de teams ondersteunt op de groep (bijvoorbeeld bij probleemgedrag of zodat er door het team een 1-op-1 activiteit geboden kan worden, bij angstige bewoners etc.).

5 Kwaliteitsplan 2020

Voor 2020 wordt het budget voor het kwaliteitskader uitgebreid met € 395.000,- voor Het Mennistenerf. Dit is € 60.000 minder dan aanvankelijk verondersteld in de planvorming voor de jaren 2019 t/m 2021; landelijk is vanuit het budget voor het kwaliteitskader (€600 miljoen) 100 miljoen geormerkt voor compensatie van de herijking zzp-tarieven 2020.

Voor Mennistenerf ziet het budget kwaliteitskader 2020 er dan als volgt uit:

	100% budget	85% personeel	15% overig
2019	€ 455.385	€ 387.077	€ 68.308
2020	€ 395.078	€ 335.817	€ 59.261
Budget	€ 850.463	€ 722.894	€ 127.569

Gespecificeerd per afdeling ziet de interne budgetverdeling er voor 2020 (aandeel 85%) er als volgt uit:

	2019	2020	TOTAAL
	85% budget	85% budget	85% budget
KSW	€ 141.169	€ 122.474	€ 263.644
SOM	€ 193.994	€ 168.304	€ 362.297
VPT	€ 51.914	€ 45.039	€ 96.953
	€ 387.077	€ 335.817	€ 722.894

5.1.1. Plannen 2020 uitbreiding van formatie (85%)

De wensen vanuit de evaluatie 2019 zijn vertaald in een gewenste uitbreiding van de formatie in 2020. Deze uitbreiding is gebaseerd op 85% van het beschikbare budget:

JAAR:		2020				
ORGANISATIE / LOCATIE:		Het Mennistenerf te Zaandam				
BUDGET KWALITEIT 2020 (85% - PERS)						
						€ 335.817
FUNCTIE-UITBREIDINGEN	Afdeling	FWG SCHAAL	UREN PER WEEK	FTE	REKEN JAAR SALARIS	TOTAAL JAAR LOONKOSTEN
Omloop (verz. niv. 3) voor 4 afdelingen (1 verz. X 7 dgn id week x 5 uur)	KSW	35	35,00	1,24	€ 51.965	€ 64.602
huiskamerassistent	KSW	20	24,00	0,85	€ 44.113	€ 37.604
medewerker dagverzorging	VPT	35	16,50	0,59	€ 51.965	€ 30.455
gastvrouwen (niv. 3) huiskamers (2 gastvrouwen x 7 dgn id week x 5 uur)	Intramuraal	35	70,00	2,49	€ 51.965	€ 129.203
verpleegkundige avond-/nachtdienst (voor KSW + beschermd wonen) (1 vpk dienst per week x 7,5 uur)	Intramuraal	40	7,50	0,27	€ 55.892	€ 14.889
gastvrouw (niv. 3) nwe huiskamer (o.a. VPT cliënten én beschermd wonen) (1 gastvrouw x 7 dgn id week x 5 uur)	Intramuraal	35	35,00	1,24	€ 51.965	€ 64.602
						€ 341.355
						€ -5.538

Gespecificeerd naar niveau ziet de gewenste uitbreiding er als volgt uit:

JAAR:		2020				
ORGANISATIE / LOCATIE:		Het Mennistenerf te Zaandam				
BUDGET KWALITEIT 2020 (85% - PERS)						
						€ 335.817
FUNCTIE-UITBREIDINGEN	Niveau	FWG SCHAAL	UREN PER WEEK	FTE	REKEN JAAR SALARIS	TOTAAL JAAR LOONKOSTEN
Niveau 2	2		24,00	0,85	€ 44.113	€ 37.604
Niveau 3	3		164,00	5,83	€ 52.145	€ 303.751
Niveau 4	4		0,00	0,00	€ -	€ -
			188,00	6,68		€ 341.355
						€ -5.538

In het de begroting == en verantwoordingsmodel Kwaliteitskader 2020 is deze formatie-uitbreiding als volgt opgenomen:

	2019	2020	TOTAAL	
NIVEAU	FTE bruto	FTE bruto	FTE bruto	
1	0,21	0,00	0,21	1,5%
2	2,53	0,85	3,38	23,5%
3	4,66	5,83	10,49	73,0%
4	0,00	0,00	0,00	0,0%
5	0,00	0,00	0,00	0,0%
6	0,29	0,00	0,29	2,0%
	7,69	6,68	14,37	100,0%

NIVEAU	FTE bruto	Loonkosten gemiddeld p.j.	loonkosten uitbreiding
1	0,21 €	35.133 €	7.378
2	3,38 €	44.113 €	149.210
3	10,49 €	52.145 €	546.746
4	0,00 €	57.938 €	-
5	0,00 €	72.112 €	-
6	0,29 €	81.863 €	23.740
	14,37 €	50.605 €	727.074

In onze aanvraag zijn wij ervan uitgegaan dat voor 2019 begroting=realisatie, om hiermee ook de aansluiting te behouden met de aanvraag in 2019. Wij hebben aanvullende plannen gemaakt op basis van de uitbreiding van het kwaliteitsbudget.

5.1.2. Begroting besteding kwaliteitsbudget – kwaliteitsdeel (15%)

In onderstaande tabel staat de begroting voor 2020 van de activiteiten die Het Mennistenerf wil realiseren ten behoeve van de implementatie en uitvoering van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, dan wel investeringen waarvan verwacht wordt dat deze de kwaliteit van zorg voor cliënten direct en/of indirect zullen doen verbeteren of kunnen continueren.

Plan 2020: Ondersteuning kwaliteitskader 15% Het Mennistenerf

	2019	2020
Optimalisatie kwaliteit voor bewoners		
- activiteiten (welzijnsbus)	€ 18.141	€ 15.000
- domotica: leercirkels	€ -	€ 50.000
Optimalisatie inzet werknemers		
- opleiden van nieuwe medewerkers	€ 18.892	€ 20.000
- project Leefplezier is werkplezier	€ 31.275	€ 25.000
Procesmatige ondersteuning		
- werving nieuw personeel tbv uitbreiding	€ -	€ 5.000
- projectmanagement	€ -	€ 12.500
<i>Kosten ondersteuning kwaliteitskader 15%</i>	€ 68.308	€ 127.500
<i>Budget ondersteuning kwaliteitskader 15%</i>	€ 68.308	€ 127.569
<i>Resultaat ondersteuning kwaliteitskader 15%</i>	€ -	€ 69
Buiten het initiële budget (15%), eigen rekening		
Optimalisatie kwaliteit voor bewoners		
- domotica toepassingen	€ -	€ 25.000
- inwerken en coaching nieuw personeel	€ -	€ 10.000
Totaal eigen rekening	€ -	€ 35.000
Totale begrote kosten ondersteuning kwaliteitskader	€ 68.308	€ 162.500

Wij gaat bij het kwaliteitsplan 2020 uit van de verdeling 85% (personeel) en 15% ondersteuning. Hierbij sluiten wij aan bij de wens van het Ministerie van VWS. Het initieel budget voor ondersteuning (15%) bedraagt € 127.569 voor 2020. In onze aanvraag gaan we dan ook uit van dit budget. De totale begroting voor ondersteuning bedraagt echter € 162.500. Dit houdt in dat een investeringsbedrag van € 35.000 voor eigen rekening komt. Op het moment vanerschikking en/of nacalculatie zullen wij navraag doen bij het Zorgkantoor of er nog additionele middelen beschikbaar zijn ter dekking van de verwachte meerkosten t.o.v. het initieel budget.