



Kwaliteitsplan 2021
en
Kwaliteitsverslag 2020



Een vervolg op kwaliteitsplan 2020 & kwaliteitsverslag 2019.

December 2020, Zaandam

Colofon

Leo Groenendaal, Elly van der Helm, Marije van 't Hof, Michel van der Ark, Sjef van Leeuwen, Jantine Voordouw
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 2021 voor de invulling van het kwaliteitskader. Dit rapport is een addendum bij het kwaliteitsplan 2020 en kwaliteitsverslag 2019, 2018. In dit rapport richten wij ons op de evaluatie van de resultaten die met het kwaliteitsplan 2020 zijn behaald en welke (nieuwe) plannen wij hebben voor 2021. Het kwaliteitsplan 2020, 2019, 2018 en kwaliteitsverslag 2019 en 2018 zijn te vinden op de website van Mennistenerf.

Samenvatting

In het kort heeft het Mennistenerf in 2021 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 veiligheid.

Inhoud

Voorwoord	3
1. Profiel organisatie	5
2. Profiel personeelssamenstelling.....	7
3. Kwaliteit en veiligheid: situatie, plannen en voornemens 2021	11
4 Evaluatie kwaliteitsplan 2020.....	26
5 Kwaliteitsplan 2021	27

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** (eerbied).

1.2 Besturingsfilosofie

Sinds 2018 is Het Mennistenerf bestuurlijke gefuseerd met het naastgelegen zorgcentrum Pennemes in Zaandam. Beide organisaties vallen onder de holding MPC (Mennistenerf Pennemes Combinatie). De holding heeft een éénhoofdige Raad van Bestuur en één Raad van Toezicht.

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. VPT cliënten in onderstaand schema wonen in de aanleunwoningen van het Mennistenerf.

In de begroting 2021 is het aantal ZZP plaatsen op KSW en Somatic gelijk gehouden aan het jaar 2020, ook al is er momenteel leegstand als gevolg van het Covid-19 virus. Het aantal plaatsen VPT is in de begroting 2021 wel verlaagd van 20 naar 16 plaatsen als gevolg van het Covid-19 virus omdat wij verwachten dat de nieuwe instroom in 2021 gefaseerd zal gaan plaatsvinden.

Tabel 1: aantal cliënten ZZP/VPT die betrekking hebben op het kwaliteitskader (peildatum december 2020)

PRODUCTEN WLZ-VV			KSW	SOMATIEK	VPT	TOTAAL
Z053	ZZP5	<i>incl. BH</i>	30			30
Z073	ZZP7	<i>incl. BH</i>	2			2
Z041	ZZP4	<i>excl. BH</i>		2		2
Z051	ZZP5	<i>excl. BH</i>		26		26
Z061	ZZP6	<i>excl. BH</i>		25		25
V025	VPT2	<i>excl. BH</i>			1	1
V041	VPT4	<i>excl. BH</i>			7	7
V051	VPT5	<i>excl. BH</i>			5	5
V061	VPT6	<i>excl. BH</i>			3	3
Totaal			32	53	16	101

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 twee 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.

Als gevolg van het Covid-19 virus hebben wij minder gebruik kunnen maken van de inzet van vrijwilligers in 2020. Hierdoor hebben bepaalde activiteiten door vrijwilligers minder frequent kunnen plaatsvinden.

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 een zinvolle invulling van de dag en deelname aan (culturele) activiteiten. Onze zorgmedewerkers zijn gediplomeerd op de niveaus 1 t/m 5. Vanuit het kwaliteitskader hebben wij de afgelopen jaren op basis van onze zorgvisie meer personeel aangetrokken op niveau 1 en 2, maar mede ook door op de krapte op de arbeidsmarkt voor zorgpersoneel voor niveau 3 en hoger.

In onderstaand overzicht is de begrote formatie 2021 opgenomen dat betrekking heeft op het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Tabel 2: Begrote formatie 2021 per niveau m.b.t. het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Niveau	Functie	FTE KSW	FTE IMZ	FTE VPT	FTE Overig	FTE Totaal	Loonkosten	Gem. LK/FTE
niveau 1	Zorgassistent	6,87	2,45	1,08	2,39	12,79	€ 533.887	€ 41.731
niveau 2	Helpende	2,44	10,29	4,31	0,00	17,04	€ 792.803	€ 46.538
niveau 3	Verzorgende / activiteitenbeg.	25,98	17,56	4,58	0,00	48,12	€ 2.432.162	€ 50.539
niveau 4	Verpleegkundige	0,52	7,96	0,48	1,54	10,50	€ 590.372	€ 56.230
Totaal		35,81	38,26	10,45	3,93	88,45	€ 4.349.224	€ 49.170

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 door de week. In het weekend is de receptie bemand van 09.30 tot 19.00 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 binnen 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 Kapsalon aanwezig. Tevens kunnen bewoners gebruik maken van de pedicure.

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

Voor de bewoners van kleinschalig wonen en somatiek hebben wij een samenwerkingsverband met een aantal huisartsen uit de wijk. Deze huisartsen houden wekelijks spreekuur in het Mennistenerf en zijn verantwoordelijk voor de huisartsenzorg voor de meeste bewoners. Een aantal VPT bewoners hebben nog hun 'eigen' huisarts.

De huisartsen hebben een belangrijke inbreng in het zorgplan van de bewoners van kleinschalig wonen. 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 op kleinschalig wonen (met een ZZP 5) wordt halfjaarlijks een MDO gehouden met de huisarts en SO. Voor de bewoners van Somatiek geldt dat er ook halfjaarlijks wordt geëvalueerd. 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. Het Een fietslabyrint (beeldfietsen) is in 2018 aangeschaft en is zeer succesvol; er wordt veel gebruik van gemaakt en draagt bij aan de gezondheid en mobiliteit van bewoners. Ook wordt er gezwommen met onze bewoners.

2.5 Ratio's personele kosten versus opbrengsten

Het Mennistenerf ontvangt voor het bieden van zorg aan bewoners een financieel budget van het Zorgkantoor Zilveren Kruis op grond van de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Dit budget is gebaseerd op het aantal gerealiseerde productiedagen per zorgzwaartepakket (ZZP) of Volledig Pakket Thuis (VPT). Ieder zorgpakket heeft een eigen tarief. Met het toegekende budget betaalt Mennistenerf alle zorg en behandelingscomponenten die de bewoners nodig hebben, maar ook de hotelmatige kosten (voeding, schoonmaak, bewassing), de cliëntgebonden kosten (verpleegartikelen, activiteiten, vervoer, welzijn), huisvestingskosten (onderhoud, energie, verzekeringen) en algemene kosten (management en staf).

Het tarief van iedere ZZP is normatief vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en bestaat in essentie uit de onderdelen zorg (55%), verblijf (15%), management zorg (5%) en algemene bedrijfskosten en overhead (25%). Iedere zorgaanbieder is echter vrij om het geld dat binnenkomt vanuit de ZZP financiering naar eigen inzicht aan deze onderdelen te besteden. Het beleid van Mennistenerf is er mede op gericht om zoveel mogelijk geld te besteden aan de directe zorg aan haar bewoners.

Ratio's (op basis van de begroting 2021)

Totale personele kosten versus totale opbrengsten (wlz, zvw, wmo en overig) : **68,7%** (2020 = 66,8%)

Totale personele kosten zorg versus opbrengsten zorg (wlz, zvw, wmo) : **54,6%** (2020 = 50,0%)

Totale personele kosten zorg versus opbrengsten zorg (kwaliteitskader) : **54,1%** (2020 = 50,7%)

Tabel 3. Begroting en Realisatie van aandeel personeel.

	<i>realisatie</i> 2018	<i>realisatie</i> 2019	<i>begroting</i> 2020	<i>begroting</i> 2021
Aandeel personeel in basistarief WLZ kwaliteitskader				
2.3 Begrote totale loonkosten	3.100.530	3.737.418	4.113.716	4.349.224
3.1 Bedrag aan inhuur en zelfstandigen zorgpersoneel	36.985	152.450	70.165	100.240
Totaal loonkosten kwaliteitskader	3.137.515	3.889.868	4.183.881	4.449.464
4.2 Totaal Inkomsten VV4 t/m VV10	8.257.631	8.310.344	8.257.631	8.218.120
Ratio loonkosten/opbrengsten kwaliteitskader	38,0%	46,8%	50,7%	54,1%

2.6 personeel samenstelling

Binnen de intramurale zorg werken 117 medewerkers in de directe zorgverlening.

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.

Tabel 4. Instroom en Uitstroom formatie 2020.

Instroom formatie kwaliteitskader 2020			Uitstroom formatie kwaliteitskader 2020		
Niveau	Aantal Fte	Aantal mdw	Niveau	Aantal Fte	Aantal mdw
MBO - niveau 1	1,58	12	MBO - niveau 1	0,76	6
MBO - niveau 2	2,98	10	MBO - niveau 2	0,65	2
MBO - niveau 3	0,54	3	MBO - niveau 3	2,82	9
MBO - niveau 4	1,42	3	MBO - niveau 4	0,52	1
Eindtotaal	6,53	28	Eindtotaal	4,75	18

2.7 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 leidinggevend 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 kunnen voldoen werken wij met een flexpool. Deze is zo vormgegeven dat aan gecontracteerde 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. Door verandering in wetgeving in 2020 (Wet Arbeid in Balans) zal deze flexpool echter lastiger te organiseren zijn.

2.8 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 117 medewerkers in de intramurale zorg hebben wij momenteel 11 leerlingen die in een leerwerktraject een opleiding volgen in de zorg en 11 stagiaires.

Om de begeleiding van de leerlingen en stagiaires meer gestructureerd en professioneel vorm te geven zijn twee medewerkers, één intramuraal en één extramuraal, gediplomeerd als Praktijkbegeleider in 2019. 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.

3. Kwaliteit en veiligheid: situatie, plannen en voornemens 2021

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 Raad van bestuur en het managementteam met ondersteuning van de staf het beleid formuleert en het primaire proces ondersteunt door voldoende vakbekwaam personeel en voldoende faciliteiten om goede zorg te kunnen 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 welke wordt ondertekend en gescand voor in het dossier. Wij werken met digitale zorgleefplannen in het ECD.

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Dit proces is goed verlopen in 2020. Door Covid is de intake soms op een andere wijze afgehandeld met de familie, bijvoorbeeld telefonisch.		

Onderwerp	Persoonsgerichte zorg & ondersteuning	Item	autonomie
Invulling en verslag 2019	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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Verlopen volgens plan		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Het invullen van het levensverhaal is een aanvulling om persoonsgerichte zorg te verlenen. Ook in 2020 was hier voldoende aandacht voor.		

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.		
Plannen 2021	Invulling continueren. Onderzoeken naar de mogelijkheid van een clientportaal zodat familie in het dossier kan meelezen.		
Verslag 2020	De zorgdossier zijn digitaal maar de familie kan altijd vragen om het dossier in te zien zolang de bewoner daar toestemming voor geeft. Doordat er veel contact is tussen familie en de zorg wordt hier weinig om gevraagd.		

3.1.2. Basisveiligheid

Alle procedures zijn beschreven in verschillende documentatie die beschikbaar is voor medewerkers via het Qlink of Vilans protocollen. 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. We beschikken over een medicatieveiligheidsprotocol dat is opgenomen in het kwaliteitshandboek. We beschikken over een elektronisch voorschrijf- en aftekensysteem (Medimo). Voor medicatie die wordt uitgedeeld wordt gebruik gemaakt van een geautomatiseerd en gedigitaliseerd uitgifte systeem Medimo met baxterrol.		
Plannen 2021	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	De in pandige apotheek is gestopt in Het Mennistenerf. De reden was dat er te weinig gebruik van werd gemaakt.		

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 2021	Ons beleid rondom decubitus continueren.		
Verslag 2020	Verlopen volgens plan.		

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 2021	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 vrijheid verruimende 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	De WZD commissie van Mennistenerf en Pennemes is meerdere keren bijeengewoest. Er zijn aanpassingen gedaan aan beleid en er zijn trainingen gegeven aan medewerkers.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Tijdens de Covid golven zijn er wel bewoners ingestuurd naar het ziekenhuis/ covid unit na weloverwogen belang van cliënt en risico op verspreiding van virus. Zo snel mogelijk is er een Covid-gang ingericht om bewoners te verplegen. Wij blijven terughoudend bij het insturen vanwege de negatieve neveneffecten op de gezondheid.		

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 2021	Inplannen van klinische les mondzorgbeleid en verder implementeren mondzorgbeleid.		
Verslag 2020	De implementatie van het mondzorgbeleid heeft volgens plan doorgang gehad. De evaluatie met de tandarts heeft plaats gevonden.		

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, handen wastest en een prijsvraag.		
Plannen 2021	Verder invulling continueren.		
Verslag 2020	Het auditteam heeft de interne audit uitgevoerd op hygiëne en infectiepreventie. Daarnaast heeft hygiëne door de Covid volop aandacht gehad.		

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 2021	Invulling continueren		
Verslag 2020	Verlopen volgens plan.		

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 deels verbouwd. Nog niet alle gangen zijn gereed. zodat het voldoet aan de gemakken van de huidige tijd. Buiten de toenemende zorgwaarde 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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Geen bijzonderheden		

Onderwerp	Wooncomfort	Item	Appartementen
Invulling en verslag 2019	Op kleinschalig wonen hebben alle bewoners een aparte zit-/slaapkamer en toegang tot de gezamenlijke huiskamer. Op de overige etages wonen de bewoners in een eigen studio/appartement.		
Plannen 2021	Invulling continueren en op langere termijn uitbreiding van een veilige omgeving voor personen met een psychogeriatrische achtergrond.		
Verslag 2020	Geen bijzonderheden.		

Onderwerp	Wooncomfort	Item	Huishoudelijke verzorging
Invulling en verslag 2019	De woningen en gezamenlijke ruimte worden dagelijks schoongemaakt door de medewerkers van de huishouding.		
Plannen 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Verlopen volgens plan.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	De maaltijdverstrekking is gedeeltelijk anders verlopen doordat er vanwege de Covid geen maaltijden in het restaurant werden geserveerd. De maaltijden zijn aan de deur buiten de locatie of bij de appartementen bezorgd. Er was keuze om de maaltijd gezamenlijk te nuttigen in de gemeenschappelijke huiskamer op de eigenverdieping of op het eigen appartement. Bij versoepeling van de landelijke maatregelen werd het mogelijk om met 1,5m afstand en max 30 mensen weer gebruik te maken van het restaurant.		

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 heeft bijvoorbeeld het calamiteitenplan dit jaar als gevolg van de Covid-19 virus uitbraak een nog prominentere rol gekregen. Dit plan is in 2020 uitgebreid in de beschrijving 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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Geen bijzonderheden.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Er zijn geen te hoge metingen waargenomen. Het beleid is uitgevoerd volgens plan.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	In de loop van het jaar zijn de leveranciersbeoordelingen opgenomen in Lens Kwaliteitsmanagementsysteem. Dit zal in 2021 gecontinueerd worden.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Geen bijzonderheden.		

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 2021	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	Dit heeft vertraging opgelopen ivm met Covid. Dit zal in 2021 weer worden hervat.		

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 2021	Continueren van project om informatiebeveiliging volgens de ISO 9001 te borgen.		
Verslag 2020	In 2020 is gestart met de tekortkoming uit nulmeting op te pakken. Daarnaast zal worden gekeken hoe er vorm gegeven kan worden aan de invulling van functionaris gegevensbescherming. Duthler start met een project om informatie beveiliging binnen de ISO 9001 te kunnen borgen.		

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 2021	Strategisch ICT beleid ontwikkelen en de projecten die hieruit volgen oppakken.		
Verslag 2020	In 2020 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.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Zo goed mogelijk heeft dit doorgang gevonden met waarborgen van 1,5m afstand.		

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 2021	Invulling continueren en verbeteren.		
Verslag 2020	De grotere activiteiten konden dit jaar geen doorgang vinden maar gelukkig heeft de creativiteit van de welzijn-, zorgmedewerkers en de dagbestedingscoaches er samen voor gezorgd dat er voldoende kleinere activiteiten waren met in acht neming van de Covid veiligheidsmaatregelen.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Dit is een basis vereiste en heeft volgens plan doorgang gehad.		

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 en de bewoners die deelnemen aan de inloop en Erfgoed 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. Tot slot worden 2x per jaar mantelzorgbijeenkomsten georganiseerd.		
Plannen 2021	Alternatief voor mantelzorgavond bijvoorbeeld digitaal aanbieden. Verder verkenning ECD pakket en mogelijkheid voor toevoegen van cliëntportaal.		
Verslag 2020	De mantelzorgavonden hebben dit jaar niet plaatsgevonden. Er is onderzoek gedaan naar het toevoegen van een cliëntportaal voor de mantelzorgers van de bewoners.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Door de Covid-19 uitbraak is het aantal vrijwilligers dat bij ons heeft geholpen dit jaar lager. Er is wel goed contact geweest met alle vrijwilligers zodat zij weten wanneer wij weer graag een beroep doen op hen. Een selectie groep vrijwilligers heeft juist veel betekend voor de organisatie.		

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. 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.		
Plannen 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	In 2020 is de nieuwe wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen worden geïmplementeerd. Hierdoor zijn er nieuwe afspraken gemaakt met de CR.		

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 tevredenheidonderzoeken, 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. 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 2021	Verder invulling continueren.		
Verslag 2020	Tevredenheid is onderdeel van de dagelijkse zorg voor welzijn van de bewoners en er is dus veel aandacht door de zorgverleners als teamleiders hiervoor. Eind 2020 is er een schriftelijke enquête gehouden in samenwerking met NPCF en Facit voor de waarderingen van Zorgkaart Nederland. De resultaten volgen in 2021.		

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 2021	Invulling continueren.
Verslag 2020	Mantelzorgavond is helaas vervallen door Covid dit jaar. De nabestaanden enquête wordt nu geregistreerd in Q-Base. In navolging van Mennistenerf zal Pennemes onderzoeken of de nabestaanden enquête ook in het proces kan worden opgenomen. De klachten worden ook in Q-Base geregistreerd. De informele klachten zijn in de lijn naar tevredenheid opgelost door de manager zorg in samenspraak met de teamleiders en zorgverleners. Door de dagelijkse aanwezigheid van teamleiders in de woonomgeving van de bewoners zijn zij al goed toegankelijk voor de familieleden en kunnen veel zaken besproken worden. De informele klachten zijn in de lijn naar tevredenheid opgelost. Er waren minder dan 5 formele klachten die door de klachtenfunctionaris zijn opgepakt en naar tevredenheid zijn opgelost.

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 2021	Via belronde de waarderingen op zorgkaartnederland verhogen. Verder continueren.		
Verslag 2020	In 2020 is er in december een samen met NPCF gekeken hoe wij ervoor kunnen zorgen dat de response op zorgkaartnederland.nl vergroot kan worden. Derhalve is gekeken of een papieren vragenlijst een hogere response oplevert dan alleen de digitale optie. Bij Mennistenerf bleek dat de papieren versie geen hogere response gaf. De resultaten van de ingevulde vragen waren positief.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Er zijn medewerkers middagen geweest. En medewerkers worden uitgenodigd voor werkgroepen om actief mee te denken over verbeteringen binnen het eigen werkgebied. Ook zijn er intervisie groepen geweest voor de medewerkers waarin zij uitgenodigd werden om te praten over hun werk en hun ervaringen rondom Covid op het werk. Het project Leefplezier heeft ook voor de medewerkers een positief effect op hun werkplezier.		

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. Hierop maken we beleid om volgende incidenten te voorkomen. Incidenten worden ook besproken in de teams.		
Plannen 2021	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	De MIC/MIM commissie is bij elkaar gekomen om de trends te bespreken. In samenwerking met de adviseur kwaliteit, teamleiders en manager zorg zijn de analyses gemaakt, besproken en de verbetervoorstellen afgesproken.		

Onderwerp	klachtenprocedure	Item	Klachten en ongenoegens
Invulling en verslag 2019	Er is een klachtenfunctionaris voor de cliënten en een vertrouwenspersoon. De klachtenprocedure, folder staan op de website gezien. 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 voor de overige klachten.		
Plannen 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	De klachten procedure is herzien. Wijzigingen zijn ook doorgevoerd op de website en folder.		

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 2021	Invulling continueren.		
Verslag 2020	Het auditteam heeft een training ontvangen van Facit. Het auditteam heeft alle geplande audits uitgevoerd volgens planning.		

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 2021	In 2021 zal Mennistenerf het certificeringstraject ingaan. Dit traject bestaat uit twee fasen. De eerste fase zal in kwartaal 1 zijn en de tweede in waarschijnlijk kwartaal 3. Zodat daarna de certificering rond is.		
Verslag 2020	In 2020 hebben wij ons gericht op het voorwerk om ons KMS volgens de ISO 9001 in te richten. Een externe adviseur van Facit heeft deze opdracht uitgevoerd om Mennistenerf gereed te maken voor ISO 9001. Deze opdracht is in nauwe samenwerking uitgevoerd 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 Lens software. 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.		

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 2021	Veiligheidsaudits en Arbo audits inplannen door P&O/preventiemedewerker. Opvolging van RI&E en auditresultaten.		
Verslag 2020	De RI&E was nog niet formeel belegd bij een medewerker en is 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). De punten met prioriteit zijn inmiddels opgepakt en afgerond. . Daarbij hebben er een aantal werkplekonderzoeken plaatsgevonden en zijn adviezen en verbetervoorstellen uitgevoerd.		

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 management team en teamleiders 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 2021	Invulling continueren en opgaan voor ISO 9001 certificering		
Verslag 2020	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. LENS is een kwaliteitsmanagementsysteem dat kan helpen om de PCDA in te bedden. In 2020 zal gezamenlijk met Pennemes LENS worden geïmplementeerd. Daarnaast zal het gereed maken van KMS op basis van ISO 9001 bijdragen aan de PCDA cyclus.		

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. 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.		
Plannen 2021	Invulling continueren		
Verslag 2020	Het lerend netwerk was voornamelijk op afstand omdat er zo min mogelijk medewerkers stromen door elkaar gaan op de locaties. In het begin van het jaar is er wel fysieke uitwisseling geweest met Pennemes en SWZP. Er is bijvoorbeeld door medewerkers van het restaurant van Pennemes mee gelopen in het restaurant en keuken van Mennistenerf. Daarnaast hebben de verpleegkundige en teamleiders binnen de MPC uitwisseling op diverse onderwerpen. De kwaliteitsfunctionaris heeft een uitwisseling met SWZP over bijvoorbeeld infectiepreventie of implementatie van WZD.		

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 2021	Continueren van actieve werving en selectie medewerkers. Bijdragen aan structurele oplossingen voor arbeidsvraagstuk samen met andere stakeholders.		
Verslag 2020	Ondanks de arbeidsmarkt krapte is het gelukt om de formatie op peil te houden.		

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.		
Verslag 2020	Onze praktijk opleiders werken nauw samen met de praktijk opleiders van Pennemes. Waar mogelijk willen wij deze samenwerking in 2021 uitbreiden en/of formaliseren.		

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	Geen bijzonderheden. De psycholoog is een functie die in het algemeen ook lastig is in te vullen. Wij kopen deze in bij de Zorgcirkel De functie is daarmee wel ingevuld maar de continuïteit en kwaliteit mbt specialistische ouderenzorg blijft wel een aandachtspunt. De verpleegkundige bereikbaarheidsdienst is gestopt voor beide huizen maar wordt tot op heden afzonderlijk ingevuld.		

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.		
Plannen	Invulling continueren.		
Verslag 2020	De PAR had 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. Deze kaart is gerealiseerd er heeft nog geen evaluatie plaats gevonden.		

4 Evaluatie kwaliteitsplan 2020

In dit hoofdstuk wordt een evaluatie gegeven van de behaalde resultaten van het kwaliteitsplan 2020 en wordt aangegeven wat de aanpassingen en nieuwe plannen zijn voor 2021.

In het kwaliteitsplan voor 2020 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 2020 zijn de volgende bedragen toegekend door het Zorgkantoor ten behoeve van de implementatie en uitvoering van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg:

Tabel 5. Toegekend budget kwaliteitskader 2020.

Toegekend budget kwaliteitskader 2020 Het Mennistenerf

Jaar	Totaal	85% personeel	15% overig
budget 2019	€ 455.385	€ 387.077	€ 68.308
budget 2020	€ 395.078	€ 335.817	€ 59.262
Budget 2020 totaal	€ 850.463	€ 722.894	€ 127.569

De realisatie van de plannen voor 2020 is periodiek gemonitord. Op basis van tussentijdse berekeningen kan worden verwacht dat het kwaliteitsplan 2020 volledig zal worden uitgevoerd en de beschikbaar gestelde financiële middelen zullen worden ingezet.

In 2019 is er 10,66 fte extra formatie ingezet t.o.v. 2018 en is er € 707.092 uitgegeven t.b.v. het kwaliteitskader. In 2020 zal circa 18,50 fte extra formatie worden ingezet t.o.v. 2018 en wordt een overschrijding van het kwaliteitsbudget van rond de € 250.000 verwacht, inclusief extra loonkosten als gevolg van de uitbraak Covid-19.

De acties die zijn gerealiseerd in 2020:

- Omloop, (verzorgende niv 3, op de afdelingen somatiek) is gerealiseerd, het is belangrijk voor onze bewoners dat er meer zorgtijd is voor degene die dit nodig hebben, het wordt echt als een meerwaarde ervaren.
- Huiskamer assistent (niv 2) voor KSW is gerealiseerd en dit heeft als effect dat er meer oog en oor is voor het groepsgebeuren van onze bewoners wanneer zij aanwezig zijn in de huiskamer. Wordt als een belangrijke meerwaarde ervaren.
- Extra gastvrouwen (niv 1) in de huiskamers op de afdelingen somatiek is gerealiseerd, waardoor er meer gerichte en ook individuele aandacht is voor het welzijn van de bewoners.
- Verpleegkundige inzet is gerealiseerd.

De acties die (nog) niet zijn gerealiseerd in 2020:

De extra verpleegkundige in de avond/nachtdienst is op kleinschalig wonen een andere wijze ingevuld, we hebben deze extra uren toegevoegd aan de gastvrouwen in de huiskamers waardoor zij diensten konden draaien van 6 uur en ook een bijdrage konden leveren aan een rustig verloop van de avondmaaltijd en activiteiten. Gezien de verschuiving van visie op zorg waarin meer aandacht aan het welzijn lijkt dit ons een betere oplossing. Door de invulling van gastvrouwen is er meer tijd beschikbaar voor welzijn van de bewoners en cliënten.

5 Kwaliteitsplan 2021

Voor het jaar 2021 wordt het budget vanuit het kwaliteitskader uitgebreid met € 206.664,- ten opzichte van 2020 voor Het Mennistenerf. Hiervan zal € 175.665 (85%) worden ingezet voor uitbreiding van formatie in 2021. Het budget kwaliteitskader bedraagt totaal € 1.057.127,- voor het jaar 2021.

Tabel 6. Toegekend budget kwaliteitskader 2021.

Toegekend budget kwaliteitskader 2021 Het Mennistenerf

Jaar	Totaal	85% personeel	15% overig
budget 2019	€ 455.385	€ 387.077	€ 68.308
budget 2020	€ 395.078	€ 335.817	€ 59.262
budget 2021	€ 206.664	€ 175.665	€ 31.000
Budget 2021 totaal	€ 1.057.127	€ 898.558	€ 158.569

5.1.1. Plannen 2021 uitbreiding van formatie (85%)

De wensen vanuit de evaluatie 2020 zijn vertaald in een gewenste uitbreiding van de formatie in 2021. Deze uitbreiding is gebaseerd op 85% van het beschikbare budget.

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

- o dagelijks een medewerker welzijn¹ (niv 3, 4) van 15.00 t/m 19.00 uur met als doel om voor de somatische afdelingen, specifiek en op aanvraag bewoners te bezoeken en hiermee gerichte activiteiten uit te voeren. Het gaat hierbij ook om samen eten of andere ondersteuning waarbij de dagelijkse activiteiten voor de bewoners in betekenis toenemen.
 - o Dagelijkse uitbreiding bij KSW van een avond huiskamer assistente (niv 2) zodat in de drukke periode tussen 17.00 en 20.00 uur er extra aandacht kan gegeven worden aan een fijner verloop van de maaltijd gebruiken, en de dag afsluiting voor onze bewoners.
- Bovenstaande als doorgaande lijn in het kader van welzijn en Leefplezier.

Tabel 7. Gespecificeerd naar afdeling, functie en niveau van uitbreiding personele formatie vanuit kwaliteitskader.

Organisatie/locatie:		Mennistenerf				
BUDGET KWALITEIT 2021 (85% - PERS)						€ 176.000
FUNCTIE-UITBREIDINGEN	Afdeling	FWG SCHAAL	UREN PER WEEK	FTE	REKEN JAAR SALARIS	TOTAAL JAAR LOONKOSTEN
Inzet medewerkers welzijn (3 uur per dag, 7 dagen)	KSW	15	42,00	1,56	€ 41.730	€ 65.099
Inzet helpende (3 uur per dag, 7 dagen)	KSW	25	42,00	1,56	€ 46.540	€ 72.602
Inzet medewerkers welzijn (4 uur per dag, 7 dagen)	Somatiek	15	28,00	1,04	€ 41.730	€ 43.399
			112,00	4,16		€ 181.100
						€ -5.100

¹ Een welzijnsmedewerker bij Mennistenerf is een dagbestedingscoach met niv. 3 of 4. De welzijnsmedewerker bij Pennemes is een ondersteuning in de vorm van welzijn op de groep van niv. 1.

Organisatie/locatie:		Mennistenerf				
BUDGET KWALITEIT 2021 (85% - PERS)						
FUNCTIE-UITBREIDINGEN		niveau	FWG SCHAAL	UREN PER WEEK	FTE	REKEN JAAR SALARIS
niveau 15	1	15	70,00	2,60	€ 41.730	€ 108.498
niveau 25	2	25	42,00	1,56	€ 46.540	€ 72.602
niveau 35	3	35	0,00	0,00	€ 50.540	€ -
niveau 45	4	45	0,00	0,00	€ 56.230	€ -
				112,00	4,16	€ 43.534
						€ 181.100
						€ -5.100

In onze aanvraag zijn wij ervan uitgegaan dat voor 2021 begroting=realisatie, om hiermee ook de aansluiting te behouden met de aanvraag in 2020. 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 2021 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 bevorderen.

Wij doen dit om de lijn door te zetten van Leren en Ontwikkelen en de medewerkers nog beter toe te rusten in de uitvoering van hun taak. Wij zien dit als duurzame investeringen in de kwaliteit van zorg en welzijn als het verbeteren van onze aantrekkelijkheid om bij Het Mennistenerf te willen wonen en werken. Ook investeren wij in het gebruik van zorgtechnologie door de verzorgenden en verpleegkundigen direct te betrekken in het vormgeven en uitvoeren van de plannen.

- Investeren in het gebruik en toepassen van zorgtechnologie, het vergroten van eigenaarschap bij de gebruikers (bewoners, mantelzorgers, zorgverleners). Er wordt een project vormgegeven in het ontwikkelen en gebruik van verschillende toepassingen in de Robotica. In dit project wordt er samengewerkt met studenten verpleegkunde van de VU Amsterdam. De inzet van Snoezel, domotica en robotica worden ook besproken met externe deskundigen als de SO, als psycholoog van o.a. CCE zodat dit goed aansluit bij de bewoners en cliënten.
- Omgaan met onbegrepen gedrag of moeilijk verstaanbaar gedrag. In onze leef- en werkgemeenschap willen wij onze medewerkers in de ondersteunende diensten (huishouding, linnenkamer, restaurant, receptie, technische dienst,) een op maat gemaakte training aanbieden zodat zij zich nog beter verstaanbaar kunnen maken voor onze bewoners.
- Trainen van verpleegkundigen en verzorgenden als aandachtvelders in het verpleeghuis. Voor verpleegkundigen en verzorgenden is het belangrijk dat zij dat kunnen doen waar zij voor opgeleid zijn en zich blijvend kunnen ontwikkelen in hun vak. Met deze training hebben wij twee doelen voor ogen; directe aandacht voor kwaliteit en organisatie van zorg in de dagelijkse werkpraktijk. Meer een regierol voor deze aandachtsvelders op de zorginhoudelijke processen en innovatieve processen.
- Afgelopen jaar hebben we ervaren tijdens de Covid-19 periode hoe belangrijk het is om met elkaar een dialoog te voeren over het werk, de dilemma's en het professioneel handelen hierin. Ook welke waarde dit heeft gehad in het welzijn van onze medewerkers, je dag goed kunnen afsluiten, je zorgen kunnen delen en door de ander geholpen worden met een andere manier van kijken. Ons doel is om meer momenten van reflectie in te bouwen in de dagelijkse werkpraktijk. Door een groep van medewerkers te trainen in het faciliteren van intervisie, het methodisch kunnen begeleiden van deze dialoog willen we hiermee vormgeven.

- Door het creëren van snoezel gelegenheden willen wij plekken aanbieden die zijn bedoeld om de zintuigen te activeren of om de zintuiglijke prikkels te reduceren om tot rust en ontspanning te komen. Doordat deze plekken de zintuigen kunnen prikkelen en/of tegelijkertijd een rustgevend effect kunnen hebben, kan de ontspanningsplekken bijdragen aan het verlagen van onrust en onbegrepen gedrag bij ouderen met dementie. Omdat onrust en onbegrepen gedrag vaak voortkomen uit onder of overprikkeling bij dementie. Deze belevingsgerichte aanpak kan er voor zorgen dat ouderen met vergevorderde dementie de mogelijkheid krijgen om hun emoties en gevoelens te uiten. Het kan onze bewoners helpen of ondersteunen bij het maken van contact met hun naasten en de medewerkers. Met de ontspanningsplekken willen wij de kwaliteit van leven bevorderen van onze bewoners van kleinschalig wonen.

Tabel 8. Ondersteuningsplan 2021 kwaliteitsdeel van het kwaliteitskader.

Plan 2021: Ondersteuning kwaliteitskader 15% Het Mennistenerf				
	2019	2020	2021	
Optimalisatie kwaliteit voor bewoners				
- activiteiten (welzijnsbus)	€ 18.141	€ 15.000	€ -	
- domotica toepassingen	€ -	€ 40.000	€ 27.000	
- snoezelruimten			€ 6.500	
- programma onbegrepen gedrag			€ 3.000	
Optimalisatie inzet werknemers				
- opleiden van nieuwe medewerkers	€ 18.892	€ 20.000	€ 20.000	
- inwerken en coaching nieuw personeel	€ -	€ 10.000	€ 10.000	
- structurele intervisie			€ 1.500	
- project Leefplezier is werkplezier	€ 31.275	€ 25.000	€ 20.000	
- opleiding aandachtsvelders op het gebied van kwaliteit			€ 31.000	
- verletkosten zorgformatie bij opleidingen			€ 20.000	
Procesmatige ondersteuning				
- werving nieuw personeel tbv uitbreiding	€ -	€ 5.000	€ 5.000	
- projectmanagement	€ -	€ 12.500	€ 15.000	
Kosten ondersteuning kwaliteitskader 15%	€ 68.308	€ 127.500	€ 159.000	
Budget ondersteuning kwaliteitskader 15%	€ 68.308	€ 127.569	€ 158.569	
Resultaat ondersteuning kwaliteitskader 15%	€ -	€ 69	€ -431	

Wij gaat bij het kwaliteitsplan 2021 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 € 158.569 voor 2021. In onze planvorming en begroting zijn wij uitgegaan van dit budget. De begroting komt uit op € 159.000,- voor 2021.