

# Het Hart van Joris



## Inhoudsopgave

1 Aanleiding.....	3
2 De feiten & de cijfers.....	3
2.1 Wie is Joris?.....	3
2.2 Wie wonen er waar bij Joris?.....	3
2.3 Wie werken er bij Joris.....	5
3 Visie en richting voor 2018.....	6
3.1 Deskundige teams.....	8
3.1.1 Inbedding behandeling.....	10
3.2 Zinnvolle dag.....	10
3.3 Clientvriendelijke omgeving.....	11
3.4 Eten en drinken.....	12
4 Randvoorwaarden.....	12
4.1 Lereren en werken aan kwaliteit.....	12
4.1.1 Monitoring.....	13
4.2 Leiderschap, Governance en management.....	14
4.3 Gebruik van hulpbronnen en informatie.....	14

## 1 Aanleiding

Wij willen een zo goed mogelijke bijdrage leveren aan het leven van de cliënt. Het is de cliënt die bepaalt hoe een zorgorganisatie zo optimaal en liefdevol mogelijk kan bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar leven. In dit plan staat beschreven wat wij verstaan onder kwaliteit en wat wij doen om deze continu te verbeteren.

Ook het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geeft hier richtlijnen voor. Deze richtlijnen zijn tevens in onderstaand plan verwerkt. Dit plan is opgesteld in samenspraak met de cliëntenraad, ondernemingsraad, Raad van Toezicht en het lerend netwerk.

## 2 De feiten & de cijfers

### 2.1 Wie is Joris?

Joris Zorg ondersteunt ouderen op het gebied van zorg, welzijn en wonen in de regio Oirschot en Eersel. Tot onze woon-zorgcentra behoren: Sint Joris (de Stroom en de Nachtegalen), Vestakker, Groenendaal, D'n Bolle Akker en de Zorgvilla's Zorgcoöperatie Hoogeloon. Voor een overzicht van deze locaties, in welke omgeving deze zich bevinden en hoeveel mensen er wonen, verwijzen we door naar onze website: [www.joriszorg.nl](http://www.joriszorg.nl).

Daarnaast heeft Joris vijf thuiszorg teams en biedt Joris huishoudelijke hulp aan in de thuissituatie. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is niet van toepassing op deze onderdelen.

Wie Joris is staat weergegeven in de informatiebrochure, waar Joris wil staan in 2020 staat beschreven in het Manifest 2020 (Bijlage 1). De Zorgvilla's Zorgcoöperatie Hoogeloon hebben een eigen visie ontwikkeld, Maximaal Thuis in Hoogeloon (Bijlage 2). Joris heeft met de Zorgcoöperatie een samenwerkingsovereenkomst (Bijlage 3).

Joris Zorg kenmerkt zich door een grote betrokkenheid vanuit de dorpen. In onze organisatie bestaat een warme cultuur die we ook wel 'Het Hart van Joris' noemen. Het is een gevoel dat bijna tastbaar is. [Klik hier](#) en voel hoe het klopt!

### 2.2 Wie wonen er waar bij Joris?

Bij Joris Zorg wonen kwetsbare ouderen. De doelgroepen zijn cliënten met een somatische (lichamelijke) aandoening en cliënten met een vorm van dementie waarbij we extra aandacht hebben voor jong dementerenden op onze locatie D'n Bolle Akker.

De leeftijdsverdeling van de intramurale cliënten op 1 juli 2017:

Leeftijd	Aantal
60- 70 jarige	7
70- 80 jarige	26
80- 90 jarige	119
90-100 jarige	49
> 100 jaar	1

Mensen die bij Joris komen wonen hebben een indicatie, de zogenaamde ZZP (ZorgZwaartePakket).  
De ZZP verdeling en inkomsten per 1 juli 2017:

<b>Joris Zorg</b>		
<b>Indicatie<sup>1</sup></b>	<b>Aantal</b>	<b>Omzet (op jaarbasis)</b>
ZZP1	1	23.477
ZZP2	3	89.790
ZZP3	9	326.496
ZZP4	60	2.520.252
ZZP5	35	2.017.556
ZZP6	30	1.732.728
ZZP7	7	474.949
ZZP8	4	316.703
ZZP5 *	41	2.762.838
ZZP7 *	11	884.545
<b>Totaal</b>	<b>201</b>	<b>11.149.334</b>

\* = met behandeling

---

<sup>1</sup> ZZP verdeling per doelgroep:  
Somatisch: ZZP 1 t/m3, 6 en 8  
Dementie: ZZP 5 en 7  
ZZP 4 kan zowel grondslag dementie als somatisch hebben.

## 2.3 Wie werken er bij Joris?

Onze medewerkers zorgen er voor dat het Hart van Joris klopt. Warme en professionele zorg die aansluit op wat de cliënt wil en kan. In onderstaande tabel staat weergegeven welke medewerkers er bij Joris werken op de verschillende locaties per 1 juli 2017.

Niveau	Aantal mensen	Totaal FTE	De Stroom	De Stroom leefplein	Groenendaal	Groenendaal leefplein	Vestakker	Vestakker leefplein	Nachtegalen	D'n Bolle Akker	Hoogeloon
Niveau 1	62	16,7	4,1	4,1	2,3	1,4	0,0	0,9	0,8	1,8	1,2
Niveau 2	65	22,7	8,1	0,0	2,0	0,0	4,1	0,0	3,7	3,7	1,2
Niveau 3	133	77,6	26,7	0,0	12,5	0,0	11,0	0,0	12,8	9,3	5,3
Niveau 4	15	6,7	1,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,8	2,3	1,1
Niveau 5	1	1,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
<b>Totaal</b>	<b>276</b>	<b>124,7</b>	<b>39,9</b>	<b>4,1</b>	<b>17,3</b>	<b>1,4</b>	<b>16,4</b>	<b>0,9</b>	<b>18,1</b>	<b>17,1</b>	<b>9,2</b>
Leerlingen <sup>2</sup>	9	7,0									
Vrijwilligers	372 <sup>3</sup>										
Overige <sup>4</sup>	48	34,2									

### Behandeling

Joris Zorg heeft een intensieve samenwerking met huisartsen en Novicare. Onder andere de specialist ouderengeneeskunde, ergotherapeut en psycholoog zijn deskundigheden die via Novicare worden ingezet.

<sup>2</sup> Leerlingen zijn BBL-leerlingen, niveau 3 verzorgende IG/MMZ.

Naast deze aantallen hebben we 4 plaatsen BBL niveau 4 (verpleegkunde). Deze worden ingevuld door 4 interne werknemers met reeds een niveau 3 ig opleiding.

<sup>3</sup> Totaal zijn er 372 vrijwilligers actief bij Joris. 207 op onze locaties en 165 bij de maaltijdbezorging in de wijk.

<sup>4</sup> Dit betreffen niet cliëntgebonden functies. Denk hierbij aan koks, keukenassistenten, administratief medewerkers, beleidsmedewerkers, praktijkbegeleider, facilitair medewerkers, telefonistes. Deze functies worden Joris Breed ingezet.

Om een beeld te geven hoeveel nieuwe medewerkers Joris mag verwelkomen, hoeveel medewerkers afscheid hebben genomen van Joris en hoeveel medewerkers binnen Joris een andere functie hebben gekregen, hieronder de gegevens in de tabel. Het zijn de in-, door- en uitstroomcijfers van 1 januari 2017 t/m 1 juli 2017:

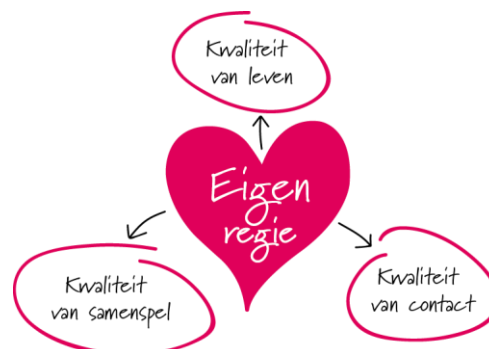
Joris Zorg	
Instroom	17 FTE 63 personen
Doorstroom	2,5 FTE 5 personen
Uitstroom	12 FTE 34 personen

In 2017 zet Joris 69% van haar inkomsten in op personele kosten.

### 3 Visie en richting voor 2018

Veel zaken gaan goed! Dit is onder andere terug te lezen in de rapporten (bijlage 4) die experts van buiten onze organisatie na bezoeken en gesprekken hebben opgesteld. We hebben daarvoor zelfs al jaren op rij het gouden PREZO keurmerk verdiend! In dit kwaliteitsplan leggen we de nadruk op onze plannen en verbeterpunten.

In figuur 1 wordt het Hart van Joris weergegeven, dit geeft weer wie Joris wil zijn. De cliënt, of als het niet meer gaat diens verwant, is de baas over zijn of haar eigen leven. Wij blijven in gesprek over alles wat belangrijk is voor de cliënt en willen hier zo goed mogelijk bij aansluiten.



Figuur 1: Het Hart van Joris

Aansluiten bij dat wat de cliënt belangrijk vindt, kan alleen als je de cliënt door en door kent. In het zorgleefplan, dat samen met de cliënt of verwant wordt opgesteld, staat dan ook weergegeven wat bijdraagt aan de kwaliteit van leven. Samen met iedereen betrokken rondom de cliënt wordt dit vormgegeven.

De verantwoordelijkheid voor de plannen en daarmee ook het verantwoordelijk voelen voor het nakomen van de afspraken met de cliënt ligt op dit moment nog teveel bij de zorgcoördinatoren en hierdoor te weinig bij de andere teamleden. Daarom is in 2017 gestart met de verantwoordelijkheid voor de gesprekken en het opstellen van de zorgleefplannen neer te leggen bij de verzorgenden; contactverzorgenden in plaats van de zorgcoördinatoren. Door de inzet van contactverzorgenden, die dicht bij de cliënt en zijn verwant staan, komen er individuelere zorgplannen waarin voor iedereen, nog duidelijker is, wat is afgesproken met de cliënt/verwant en wat echt belangrijk is voor deze persoon. Zie voor het projectplan bijlage 5. In 2018 ligt de nadruk op de contactverzorgenden verder in hun kracht zetten en de ingezette verandering borgen.

Op dit moment heeft Joris te maken met een steeds verzwarende cliëntengroep.

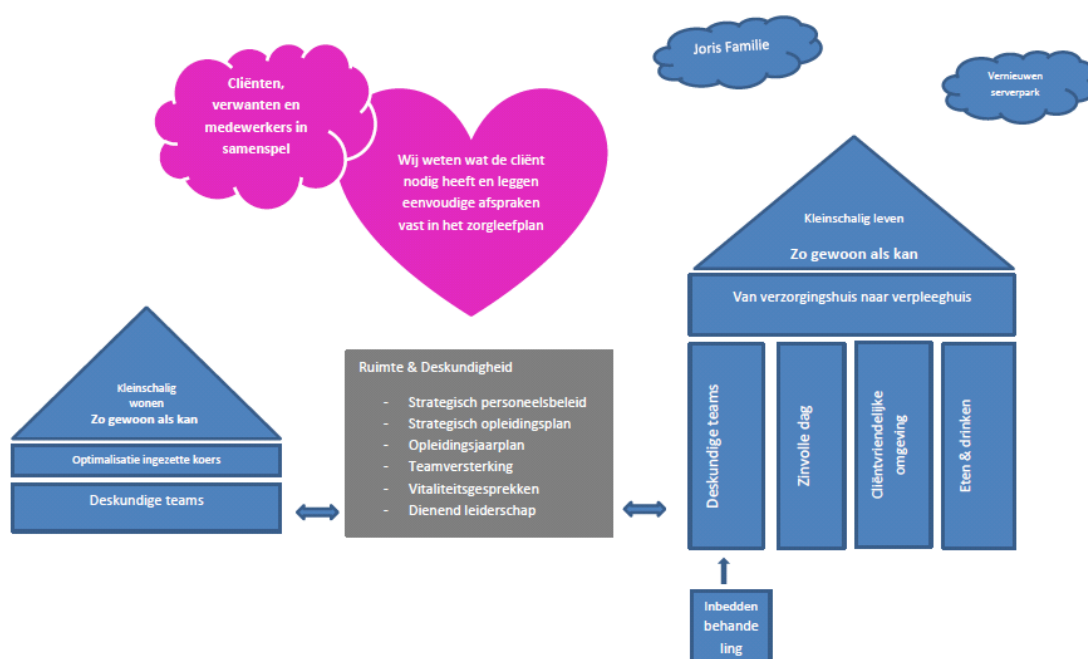
Verzorgingshuiszorg wordt verpleeghuiszorg. Hoe kunnen we als Joris hiermee om gaan en dan

specifiek op onze oud verzorgingshuis locaties? Hiervoor is in 2017 de visie op Kleinschalig Leven<sup>5</sup> ontwikkeld (bijlage 6). Deze visie is de leidraad voor de ontwikkelingen in 2018 (zie figuur 2 hieronder).

De benodigde veranderingen hebben we samengevat in vier pijlers:

- 3.1 deskundige teams
- 3.2 zinvolle dag
- 3.3 cliëntvriendelijke omgeving
- 3.4 eten en drinken

Aan deze visie wordt vervolgens op locatieniveau invulling gegeven.



Figuur 2 Leidraad voor de plannen van 2018

<sup>5</sup> Joris heeft een aantal bestaande verpleeghuislocaties waar de visie op Kleinschalig wonen (bijlage 7a en 7b) geldt. Dit zijn de locaties D'n Bolle Akker en de Nachtegalen. Dit zijn de locaties waar cliënten altijd al verblijf met behandeling kregen.

### 3.1 Deskundige teams

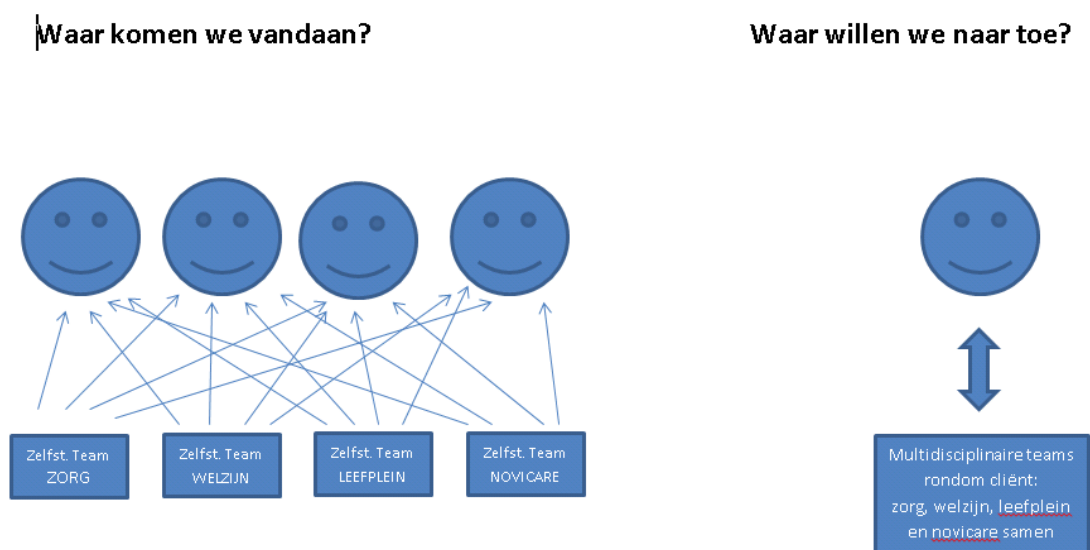
#### Van taakgericht naar cliëntgericht

Binnen Joris Zorg is een start gemaakt met de ontwikkeling van zelfstandige zorgteams. Echter blijkt nu dat er aansluitend op onze visie op kleinschalig leven behoefte is aan zelfstandige multidisciplinaire teams.

We zien namelijk de volgende ontwikkelingen:

1. Voorheen verschillende disciplines, met ieder zijn eigen taak.
2. We willen rondom de cliënten samenwerken.
3. De zelfstandige teams zoals we die in de locaties voor kleinschalig leven kennen bestaan uit zorgmedewerkers. Binnen de visie op kleinschalig leven bestaat een team rondom de cliënt uit meerdere disciplines. Dit betekent dat een zelfstandig team bestaat uit zorgmedewerkers, medewerkers van Novicare, helpenden, gastvrouwen en welzijnsmedewerkers. Samen geven zij vorm aan de zinvolle dag van de cliënt, in samenspel met zijn/haar verwanten.

Deze verandering is weergegeven in figuur 3.



Figuur 3: van taakgericht naar cliëntgericht



### *Waar lopen we tegenaan?*

- Medewerkers zijn niet altijd toegerust met de juiste kennis en vaardigheden. Bijvoorbeeld op het gebied van onbegrepen gedrag, wondzorg en palliatieve zorg en het nog beter kijken naar de cliënt in zijn geheel met al zijn behoeften.
- Joris Zorg ondervindt, net als de rest van de huizen in Nederland, moeite met het invullen van vacatures (zorgmedewerkers). De zoektocht is: Hoe zorgen we ervoor dat Joris aantrekkelijk is en blijft voor (potentiële) medewerkers?
- De vraag is wie in het ideale geval onderdeel zijn van het team rondom de cliënt: welke deskundigheden/functies zijn er nodig en hoe werken we samen met verwanten en vrijwilligers.
  - De cliëntenraad geeft aan meer verbinding te zoeken met daar waar het echt gebeurt: op de locaties met behulp van verwantencommissies; minder op beleidsniveau en meer vanuit de dagelijkse praktijk.

### *Waar willen we naartoe?*

We hebben in 2017 beschreven waar we in 2020 willen staan in onder andere:

- het strategisch opleidingsplan (bijlage 8)
- het meerjaren personeelsbeleid (bijlage 9).

Vanuit het strategisch opleidingsplan en meerjaren personeelsbeleid komen specifieke plannen voor 2018 in het opleidingsjaarplan (bijlage 10). Daarnaast loopt er een ontwikkeltraject rondom jaargesprekken (bijlage 11) die in 2018 ingezet worden om medewerkers verder te ondersteunen.

Om zicht te krijgen in de behoeften en ondersteuningsvraag van vrijwilligers is in 2017 een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Samen met de vrijwilligers worden op basis hiervan in 2018 verbeteracties bepaald en uitgezet.

Techniek kan gebruikt worden voor deskundigheidsbevordering, bijvoorbeeld hoe het voelt om dementerend te zijn. Joris krijgt via de plaatselijke Lions, gedurende een paar weken, beschikking over de simulatietrainer Into D'mentia. Om een beeld te krijgen van Into D'mentia, zie dit [filmpje](#).

Met behulp van het medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt in 2018 gemeten hoe de medewerkers het werken bij Joris ervaren.

Het beoogde resultaat van bovenstaande is dat onze medewerkers van de verschillende locaties eind 2018 aangeven dat:

- ze zich bekwaam voelen in de omgang met de verzwarende doelgroep
- ze zich gehoord en ondersteund voelen en het fijn vinden om te werken bij Joris.
- dat er ruimte wordt geboden voor deskundigheidsbevordering daar waar het team behoefte aan heeft.
- samen met de verwantencommissies invulling is gegeven aan de leidraad verantwoorde personeelssamenstelling.
- de teamsamenstelling zo is vormgegeven dat de juiste deskundigheid aanwezig is om vorm te geven aan de visies op kleinschalig leven en kleinschalig wonen.

### 3.1.1 Inbedding behandeling

#### *Waar lopen we tegenaan?*

In onze voormalige verzorgingshuizen krijgen cliënten behandeling vanuit de zorgverzekeringswet. Voor de cliënt is het beter om dit binnen één team, via de Wet langdurige zorg te regelen. Wij zien een duidelijke meerwaarde voor de cliënt en we willen ons er hard voor maken dit voor alle cliënten te realiseren. We zijn daarover in overleg met het Zorgkantoor (financier). Eind 2017 is dit voor 35 cliënten gehonoreerd.

#### *Waar willen we naartoe?*

Het is noodzakelijk om het aantal behandelplaatsen in 2018 verder uit te breiden. Joris heeft een visie op medische zorg en behandeling (bijlage 12) opgesteld, hieruit is het projectplan (bijlage 13) voortgekomen waarin de stappen staan die genomen dienen te worden. Extra aandacht is er voor de samenwerking tussen zorgteam, huisarts en Novicare. Het resultaat is dat eind 2018 al onze cliënten behandeling vanuit de Wlz verzilverd krijgen.

Voor meer informatie over onze deskundige medewerkers en de samenwerking met behandelaren, zie ons [kwaliteitsvenster](#).

### 3.2 Zinnvolle dag

#### *Waar lopen we tegenaan?*

- Het activiteiten aanbod mag meer passen bij de (verzwarende) doelgroepen. Meer vanuit de individuele vraag van de cliënt en in samenwerking met verwanten van cliënten. Oorspronkelijk lag de nadruk erg op groepsactiviteiten.
- Welzijn is veelal op activiteiten georiënteerd, er moet meer aandacht zijn voor een zinnvolle dag waarbij de gewone dingen, die men thuis gewend was, worden voortgezet.

#### *Waar willen we naartoe?*

In 2017 zijn de uitgangspunten voor het welzijnsbeleid bepaald (bijlage 14). Elke locatie is hier met de welzijnsmedewerkers aan de slag gegaan.

Als resultaat geven de verwantencommissies van de verschillende locaties eind 2018 aan dat zij ervaren dat:

- het activiteiten aanbod past bij de verzwarende doelgroep, gericht op de individuele vraag in samenwerking met verwanten.
- een zinnvolle dag niet alleen gekoppeld is aan activiteiten maar gedurende de hele dag doorloopt.

### 3.3 Clientvriendelijke omgeving

#### Waar lopen we tegenaan?

- Joris krijgt te maken met een steeds verzwarende cliëntengroep waardoor de huidige woonomgeving niet altijd meer passend is. Zo zijn bijvoorbeeld de gebouwen niet zo ingedeeld en ingericht dat deze past bij onze dementerende doelgroep (niet dementievriendelijk).
- In het kader van vrijheidsbeperking volgens de wet BOPZ<sup>6</sup> heeft Joris deelgenomen aan het traject Waardigheid en Trots. Samen met de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), het ministerie en een aantal zorgorganisaties is gesproken over waar organisaties in de praktijk tegen aan lopen en hoe dit zich verhoudt tot wet- en regelgeving. In 2018 wordt samen met deze groep onderzocht hoe om te gaan met vrijheidsbeperking in de niet BOPZ aangemerkte locaties van Joris Zorg (de 'oud verzorgingshuizen'). Dit met als kader de nieuwe Wet zorg en dwang. Joris heeft namelijk in de 'oud verzorgingshuizen' te maken met bewoners waarbij enige vorm van vrijheidsbeperking (denk aan een sensor of een bedhek) nodig is. Dit is geen reden om voor iemand die verder prima woont op de locatie een BOPZ aanmerking aan te vragen en deze persoon te laten verhuizen.
- Joris Zorg heeft in haar gebouwen technologische mogelijkheden in laten bouwen. Denk hierbij aan: uitluisteren, cameratoezicht (algemene ruimtes) en toepassingen om ervoor te zorgen dat onze meest kwetsbare cliënten veilig door het huis kunnen lopen. Het is een continu proces om dit voor de cliënt zo ondersteunend mogelijk in te zetten.

#### Waar willen we naartoe?

In 2017 is onderzocht welke toekomstige cliëntengroep er bij Joris komt wonen en welke eisen er aan de gebouwen en woonvormen worden gesteld. Dit is weergegeven in de visie op Strategisch Vastgoed (bijlage 15).

In het kader van vrijheidsbeperking binnen de BOPZ aangemerkte locaties, heeft Joris het document 'BOPZ beleid - Leven in vrijheid' opgesteld. Voor de andere locaties wordt in 2018 nieuw beleid vastgesteld.

#### Als resultaat in 2018:

- is er op alle locaties beoordeeld hoe vastgoed en de technologische toepassingen nu zijn vormgegeven en wat hierin verbeterd moet worden met het oog op de huidige en toekomstige cliëntgroepen.
- binnen alle locaties van Joris is bepaald hoe we willen werken in de geest van de nieuwe Wet zorg en dwang.

---

<sup>6</sup> BOPZ: de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) geeft aan hoe binnen de BOPZ aangemerkte locaties gewerkt moet worden met vrijheidsbeperkende maatregelen. Voor Joris Zorg geldt deze wet voor de locaties D'n Bolle Akker, de Nachtegalen en de Zorgvilla's Zorgcoöperatie Hoogeloon.

### 3.4 Eten en drinken

#### Waar lopen we tegenaan?

- Joris Zorg werkt op haar locaties, op de Leefpleinen waar gezamenlijk gegeten wordt, volgens een restaurantgedachte. De vraag is of dit nog aansluit op de verzwarende cliëntgroep of hoe dit beter kan.
- Joris levert maaltijden bij de mensen thuis. Maaltijdbezorging wordt gedaan door vrijwilligers, het vrijwilligersbestand loopt terug. Daarnaast moeten de komende tijd forse investeringen gedaan worden om de huidige werkwijze (die niet kostendekkend is) te behouden. In 2018 dient dit herijkt te worden.

#### Waar willen we naartoe?

In 2017 is een start gemaakt met het onderzoeken waar de ontwikkelingen binnen eten en drinken liggen. De huidige visie sluit niet aan bij de verzwarende cliëntengroep waar Joris mee te maken heeft.

#### Als resultaat in 2018:

- Maart 2018 is een visie op de extramurale dienstverlening opgesteld samen met relevante stakeholders (onderdeel hiervan is eten en drinken).
- Juni 2018 is bepaald hoe vorm en inhoud wordt gegeven aan de visie op eten en drinken.
- Eind 2018 is het implementatieplan van bovenstaande met alle betrokkenen opgesteld.

## 4 Randvoorwaarden

### 4.1 Leren en werken aan kwaliteit

Binnen Joris Zorg wordt continu gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorgverlening. De wijze waarop dit gebeurt en de resultaten die hiermee bereikt worden, worden in dit kwaliteitsplan en op het kwaliteitsvenster weergegeven. Het kwaliteitsplan maakt onderdeel uit van de begroting en jaarplancycclus.

Joris Zorg vormt samen met drie collega organisaties 'het Klavertje Vier': Valkenhof, Vitalis WoonZorg Groep en Sint Annaklooster. Binnen dit netwerk worden het kwaliteitsplan, de uitvoering hiervan en de resultaten die terug te zien zijn op het kwaliteitsvenster, besproken. Naast de onderlinge beoordeling van de plannen en resultaten gaan we in 2018 ook de uitwisseling van medewerkers organiseren. Dit wil niet zeggen dat we ons beperken tot deze organisaties. In het kader van leren en delen vinden er geregeld werkbezoeken plaats bij andere organisaties en nemen medewerkers ook deel aan netwerken met andere collega-organisaties. Joris Zorg heeft diverse samenwerkingsverbanden en neemt deel aan het VVT Platform waarin met twaalf collega zorginstellingen in de regio wordt samengewerkt.

Daarnaast werkt Joris met het kwaliteitssysteem PREZO. Per locatie worden door de zorg in samenspraak met cliënten/verwanten verbeterplannen opgesteld, geëvalueerd, zo nodig bijgesteld en wordt de voortgang bijgehouden. Voor een overzicht van verbeterpunten en de stand van zaken per locatie, zie [Joris intranet](#) (kwaliteit – PREZO-verbeterplannen per locatie).

Verbeterpunten liggen onder andere op het gebied van veiligheid. Denk aan het verminderen van medicatiefouten, het verminderen van vrijheidsbeperking en het verbeteren van

informatievoorziening. Aan het eind van het jaar volgt een audit (voor 2018 is dit tussentijds) waarbij door een externe auditor bekeken wordt wat de stand van zaken is.

Binnen Joris Zorg worden zorgverleners te allen tijde betrokken bij werk- en projectgroepen.

Eenzijds om deel te nemen als lid en anderzijds als klankbordgroep. Op deze manier willen wij borgen dat verbetermaatregelen goed aansluiten bij de dagelijkse praktijk.

Daarnaast zijn er in alle teams verschillende zorgverleners met een speciale rol: taakfunctionarissen. Bijvoorbeeld MIC, PREZO, Arbo etc. Deze hebben een rol in het samen met het team leren en verbeteren van de kwaliteit van de zorg.

*Waar willen we naartoe?*

- In 2017 is Joris gestart met de VAR (Verpleegkundige/verzorgende Advies Raad) waarin medewerkers van de verschillende locaties samen werken aan de kwaliteit van zorgverlening. Zie [intranet](#) (organisatie – VAR) voor notulen en adviezen van de VAR. In 2018 wordt dit verder doorontwikkeld.
- Joris werkt met zelfstandige teams. Deze teams hebben veel taken ondergebracht bij verschillende taakfunctionarissen (zorgmedewerkers met extra taken). Deze werkwijze wordt eind 2017 geëvalueerd en op basis daarvan in 2018 herijkt.

#### 4.1.1 Monitoring

Joris sluit ieder kwartaal af met een Q-presentatie. Dit zijn besprekingen waarbij de CR, OR en een afvaardiging van zorgmedewerkers, staf en management deelnemen. Hierin komt standaard een aantal onderwerpen aan bod:

- Stand van zaken, voor wat betreft de in dit plan besproken onderwerpen. Iedere verantwoordelijke manager bespreekt hierin de locatie specifieke plannen en ontwikkelingen en deze worden met elkaar getoetst.
- Stand van zaken PREZO. We werken met PREZO dus de locatie specifieke verbeterplannen worden in een PDCA cyclus gemonitord. Iedere locatie heeft een taakfunctionaris die met de kwaliteitsfunctionaris in het begin van het nieuwe jaar de plannen aanpast/nieuwe plannen opstelt. Hiervoor worden de laatste audit, landelijke ontwikkelingen, wat er speelt binnen de organisatie en binnen de locatie als input gebruikt. Vervolgens worden deze door de manager en de verwantencommissie getoetst en eventueel aangepast. Na akkoord worden de plannen in de teams besproken. De taakfunctionaris zorgt ervoor dat de plannen up-to-date blijven en waar nodig bijgesteld worden. Aan het eind van het jaar volgt de audit waarbij door een externe auditor bekeken wordt wat de stand van zaken is.
- Ook de stand van zaken rondom MIC wordt hier ieder kwartaal besproken. Via de MIC rapportages wordt het verloop van de (bijna) incidenten bijgehouden door de taakfunctionaris MIC. De analyse wordt besproken bij de overleggen van de MIC commissie en door de taakfunctionaris met de manager. In 2018 gaan we de werkwijze aanscherpen en incidenten en de relatie tussen incidenten en een eventuele calamiteit duidelijker neer zetten. Dit met als doel om er, waar mogelijk, nog meer van te kunnen leren.

Daarnaast worden:

- de locatie specifieke plannen door de managers ook voorgelegd aan en doorgesproken met de verwantencommissies.

- binnen het Klavertje Vier (ons lerend netwerk) het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag besproken en getoetst en naar aanleiding hiervan eventueel aangepast. Zowel de bestuurders als de beleidsmedewerkers komen 4x per jaar samen. Hiernaast wordt tijdens deze bijeenkomsten met elkaar gedeeld waar iedereen mee bezig is en wordt er meegedacht en feedback gegeven op elkaars ontwikkeling.
- de mijlpalen uit de projectplannen voor de verschillende projecten getoetst en eventueel bijgesteld in projectgroepen, het MT, de Q-presentaties, bij de verwantencommissies etc. Zie hiervoor de verschillende projectplannen.

## 4.2 Leiderschap, Governance en management

Binnen Joris wordt een klimaat gecreëerd waardoor een grote betrokkenheid van cliënten en hun verwanten, medewerkers en vrijwilligers ontstaat. Medewerkers worden gestimuleerd eigen verantwoordelijkheid en initiatief te nemen.

Op het kwaliteitsvenster staat beschreven hoe Joris vorm geeft aan leiderschap, governance en management. Het organogram geeft de organisatiestructuur weer.

*Waar willen we naartoe?*

- Leiderschapstraject: voor MT en wijkverpleegkundigen is in 2017/2018 een coachingsscholing ingezet, voor MT en staf zijn er scholingen rondom projectmanagement. In 2018 wordt dit uitgebouwd.
- De ondersteuners (denk aan stafmedewerkers, ICT, P&O) staan nog te ver van de zorgteams af. Onderzocht dient te worden hoe dit beter te verbinden.
- Evaluatie zelforganiserende teams (eind 2017/begin 2018) en van hieruit door ontwikkelen.

Het resultaat waar naar gestreefd wordt, is dat medewerkers eind 2018 aangeven zich gehoord en ondersteund te voelen.

## 4.3 Gebruik van hulpbronnen en informatie

Cliëntervaringen worden verzameld met behulp van Zorgkaartnederland.nl. Bij de MDO's/halfjaar gesprekken wordt hier ook aandacht voor gevraagd. In oktober 2017 zijn en medio 2018 zullen met behulp van (bel-) interviewteams reviews worden opgehaald, deze worden op Zorgkaartnederland.nl geplaatst.

Daarnaast wordt ieder half jaar de net promotor score (NPS) gevraagd, met aanvullende uitleg, aan de cliënt/verwant.

Om aan te sluiten bij de behoeftes van medewerkers en vrijwilligers voert Joris op reguliere basis tevredenheidsonderzoeken uit.

Joris moet per mei 2018 voldoen aan de nieuwe privacy wetgeving. Onderzocht moet worden wat dit voor Joris betekent.

Op dit moment zijn onze systemen niet zo ingericht dat de gevraagde gegevens vanuit het kwaliteitskader direct weergegeven kunnen worden. Denk hierbij aan MIC-meldingen, decubitus, vrijheidsbeperking etc. Nu vergt het vaak handwerk en kost het veel tijd.

### *Waar willen we naartoe?*

- Uitvoeren medewerkerstevredenheidsonderzoek (2018)
- In een projectplan wordt uitgewerkt hoe Joris per mei 2018 voldoet aan de nieuwe privacywetgeving. Het projectplan wordt uitgevoerd.
- In 2018 maakt Joris aan de hand van de landelijke nog op te stellen database, een keuze uit cliënttevredenheidsmetingen. Daarnaast worden Zorgkaartnederland.nl en de NPS gebruikt. Onderzocht moet worden hoe we de verkregen informatie verwerken en gebruiken voor kwaliteitsverbetering.
- Eind 2017 is geïnventariseerd welke webapplicatie ons het beste kan ondersteunen in het gemakkelijk verkrijgen van benodigde informatie vanuit het kwaliteitskader. Deze wordt in 2018 geïmplementeerd.
- Binnen Joris moeten de servers in 2018 vervangen worden en de werkplekken daarop worden aangepast.
- Om iedereen rondom de cliënt beter te betrekken wordt er een nieuw intranet, Joris Familie, ontwikkeld dat in de tweede helft van 2017 als pilot gestart is op locatie Vestakker. Joris familie is een platform waar medewerkers, verwanten en vrijwilligers informatie kunnen delen en halen. De planning is om dit in 2018 verder uit te rollen binnen de organisatie.