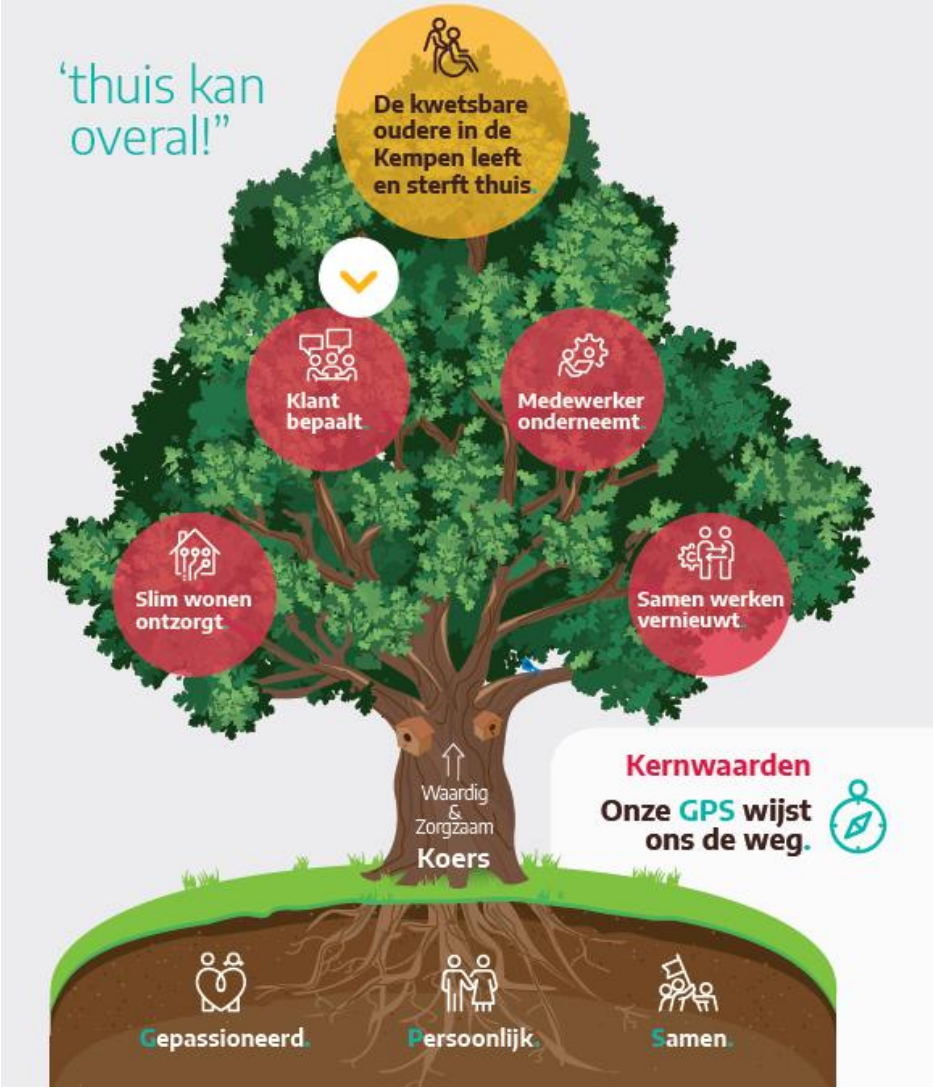
KWALITEITSPLAN 2020.



Opdrachtgever:	Drs. P.P. Nelissen, voorzitter Raad van Bestuur
Auteur:	Ellis van Gompel MSc, secretaris Raad van Bestuur
Datum:	Oktober 2019
Versie:	1

Inhoudsopgave

Inleiding 3
Deel 1 | Profiel zorgorganisatie 4
Deel 2 | Profiel personeelssamenstelling 5
Deel 3 | Situatie, plannen en verbeterpunten 6
Deel 4 | Samen leren en verbeteren 14
Bijlage 15

Inleiding

Het zorglandschap blijft in ontwikkeling. Met een sterk toenemende vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt is onze maatschappelijke opdracht groot. Wet- en regelgeving neemt toe, de eisen worden strenger en het dragen, toepassen en implementeren van deze veranderingen behoeft aandacht. Als organisatie anticiperen we hierop en maken we gebruik van ontwikkelingen op het gebied van innovatie, vastgoed, duurzaamheid, arbeidsmarkt en natuurlijk zorg voor onze cliënten. We tonen daarbij lef en creativiteit met als doel dat de veranderingen ten goede komen aan de zorg voor onze cliënten en het werkplezier van onze medewerkers.

In het kwaliteitsplan 2019 hebben we ervoor gekozen om ons te focussen op 1) persoonsgerichte zorg en ondersteuning door de extra inzet van zorgprofessionals en behandelcapaciteit, 2) wonen en welzijn door de extra inzet van welzijnsprofessionals en 3) inzet op Digizorg en technologische innovatie. In het kwaliteitsplan 2020 dat nu voorligt borduren we hierop voort.

Leeswijzer
Het kwaliteitsplan 2020 start met het profiel van de organisatie waarin wordt beschreven wie en wat Oktober is. Vervolgens wordt informatie over de personeelssamenstelling van Oktober toegelicht. In deel 3 komen de situatie, plannen en verbeterpunten aan de orde. We maken een verbinding met onze plannen uit 2019 en hoe we daar in 2020 mee verder gaan. Ook lichten we onze nieuwe plannen toe. In de bijlagen van dit kwaliteitsplan zijn de verbeterparagrafen per locatie weergegeven. Tot slot wordt in dit kwaliteitsplan 2020 inzicht gegeven in hoe wij als Oktober samen leren en verbeteren.

De (meerjaren)begroting, als bijlage bij het kwaliteitsplan, is separaat aangeboden aan het Zorgkantoor.

Deel 1 | Profiel zorgorganisatie

1.1 Missie, (zorg)visie, motto, koers, kernwaarden

In 2016 heeft Oktober in samenwerking met diverse betrokkenen haar koers voor de komende jaren bepaald. In gesprekken met onze cliënten, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en medezeggenschapsorganen is het Meerjarenbeleidsplan 2017 – 2020 Thuis kan overal tot stand gekomen. In het Meerjarenbeleidsplan leest u onze missie, motto, koers en kernwaarden.

In 2017 heeft Oktober het kwaliteitsvenster voor de VVT (verpleging, verzorging en thuiszorg) ontwikkeld in samenwerking met enkele collega-organisaties. Dit met als doel om de transparantie te vergroten door middel van de publicatie van kwaliteitsgegevens op de website. In dit kwaliteitsvenster vindt u onze visie op zorg.

1.2 Doelgroepen

Oktober biedt zorg aan cliënten van diverse doelgroepen welke grotendeels vallen onder de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Daarnaast biedt Oktober ook eerstelijns verblijf, geriatrische revalidatiezorg, hospicezorg, crisiszorg, thuiszorg, dagactiviteiten en hulp bij het huishouden.

1.3 Locaties, zorgomgeving en aard

De huizen van Oktober bevinden zich in de Kempen, Veldhoven en Waalre. Deze woonzorglocaties zijn landelijk van aard en de zorgomgeving is veelal kleinschalig is. De woonzorglocaties zijn Floriaan, Kempenland, Mariahof, Merefelt, Leuskenhei, de Hoevenakkers, ’t Hofhuys en Kerkebogten.

Naast Wlz-zorg bieden wij op twee locaties geriatrische revalidatie zorg (GRZ) en eerstelijns verblijf (ELV), namelijk op de Floriaan te Bladel en op Merefelt te Veldhoven. Op Merefelt bieden we eveneens hospicezorg. Daarnaast zijn er op Rundgraafpark groepswoningen waar VPT-zorg (Volledig Pakket Thuis) wordt geleverd.

Oktober is ook actief binnen de thuiszorg, dagactiviteiten en hulp bij het huishouden. Daarnaast biedt zij diensten op het gebied van service en comfort.

Op onze website vindt u per locatie meer uitgebreide informatie.

Deel 2 | Profiel personeelssamenstelling

Werken bij Oktober is werken bij een organisatie met lef en hart voor mensen. We zetten ons elke dag in om het leven van ouderen een stukje beter te maken. Met warme aandacht zorgen we ervoor dat onze cliënten zich thuis kunnen voelen, waar ze ook wonen. Maar we zorgen niet alleen goed voor onze cliënten. We zorgen ook voor onze medewerkers! Als werkgever willen we dat onze medewerkers zich thuis voelen binnen onze organisatie. En dat je alle kansen krijgt om aan je ontwikkeling en professionaliteit te werken. Bij Oktober zorgen we voor elkaar!

We werken vanuit onze kernwaarden: Gepassioneerd, Persoonlijk en Samen: GPS! We zien onze kernwaarden dan ook als een kompas, als een GPS dat ons de weg wijst. Onze kernwaarden zijn dagelijks zichtbaar en voelbaar voor onze cliënten en voor iedereen met wie we samenwerken.

Oktober kenmerkt zich door een grote betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers. De arbeidsmarkt in de zorg staat echter onder druk en zal ook in 2020 wederom onze aandacht vragen. Door deze krappe arbeidsmarkt worden we gedwongen om anders te kijken en te zoeken naar vernieuwende oplossingen om de (zorg)vraag te kunnen blijven beantwoorden. We zien een toename in het aantal studenten, leerlingen en stagiaires. Dit vraagt om het verstevigen van samenwerkingen met kennisinstituten. Ook trekken we anders opgeleiden aan. Als organisatie dragen we zorg voor een goede start en onboarding van deze nieuwe groepen medewerkers.
We hebben ook al veel talenten in huis. Talenten waarvan we hun competenties nog meer mogen benutten en ontwikkelen. Hier gaan we in 2020 actief mee aan de slag en de organisatiestructuur wordt aangevuld met trainees en potentials.
Duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en goed werkgeverschap zijn thema's binnen het HR domein waar we in 2020 verder aan gaan werken. Naast het werven van nieuwe medewerkers is het behouden (binden & boeien) van onze huidige medewerkers ook van groot belang.

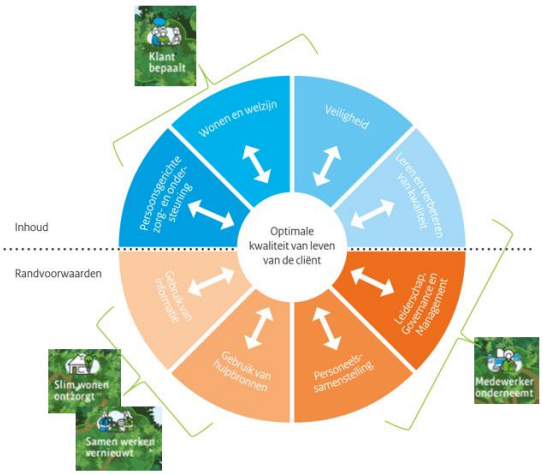
In het vernieuwde Strategisch Personeelsplan (SPP) van Oktober spelen we op een innovatieve wijze in op de uitdagingen op de arbeidsmarkt, de demografische ontwikkelingen, technologische innovaties en de tendens van de participatiemaatschappij. Het SPP zorgt ervoor dat de kwalitatieve bezetting aansluit bij de wettelijke vereisten en geeft inzicht de gewenste toekomstige personeelssamenstelling, hierbij rekening houdend met alle hieraan gerelateerde ontwikkelingen. De essentie van het SPP van Oktober is een verschuiving van de nadruk op 'zorg' naar de nadruk op 'welzijn
en wonen' en een verhoging van het totale kwalificatieniveau van het personeelsbestand, hierbij rekening houdend met zowel de zorg als de welzijnscomponent.

Informatie over de personeelssamenstelling binnen Oktober wordt jaarlijks conform het handboek indicatoren personeelssamenstelling aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland. De personeelssamenstelling is tevens gepubliceerd op de website van Oktober.

Deel 3 | Situatie, plannen en verbeterpunten

Oktober heeft in het kwaliteitsplan 2020 wederom de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geordend volgens de strategische programma's van Oktober, te weten de klant bepaalt, medewerker onderneemt, slim wonen ontzorgt en samen werken vernieuwt. Hoe de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg onderverdeeld zijn binnen de strategische programma's van de Oktober wordt weergegeven in figuur 2.

1. Klant bepaalt: persoonsgerichte zorg- & ondersteuning, wonen & welzijn, veiligheid
2. Medewerker onderneemt: leren & verbeteren van kwaliteit, leiderschap, governance & management, personeelssamenstelling
3. Slim wonen ontzorgt: gebruiken van informatie, gebruik van hulpbronnen
4. Samen werken vernieuwt: gebruik van informatie, gebruik van hulpbronnen



Figuur 1: Ordening thema's kwaliteitskader naar strategische programma's MJBP Oktober

In het Oktober overall jaarplan 2020 (op basis van een 'one page strategy') zijn de projecten in een overzicht weergegeven. 2020 is het laatste jaar van het Meerjarenbeleidsplan 2017 – 2020 "Thuis kan overal". Als we kijken naar de doelen en resultaten die we onszelf gesteld hebben voor eind 2020 dan is veel gerealiseerd of wordt naar verwachting de komende periode gerealiseerd. Het Meerjarenbeleidsplan van Oktober is een ambitieus plan, gefocust op verandering en vernieuwing. We komen gaandeweg zaken tegen die energie vragen om het huis op orde te krijgen. Dit heeft gemaakt dat we kiezen voor fasering, focus en prioritering. Desondanks heeft dit ertoe geleid dat mooie resultaten zijn behaald én nog behaald gaan worden deze beleidsperiode. In dit laatste jaar hebben we bovendien aandacht voor implementatie en borging van hetgeen eerder in gang is gezet.

Het jaarplan 2020 en de daaruit voortvloeiende activiteitenplanningen op decentraal niveau zijn in samenwerking met cliënten en naasten, de cliëntenraad, ondernemingsraad en natuurlijk onze (zorg)professionals opgesteld. We hebben dit gedaan door middel van een evaluatie van het kwaliteitsplan 2019 en het ophalen van sterke punten en ontwikkelpunten per locatie. De input die is opgehaald is vertaald naar het kwaliteitsplan 2020.

Situatie, plannen en verbeterpunten
Voor het opstellen van het kwaliteitsplan 2020 is per locatie een evaluatie gedaan op basis van het kwaliteitsplan 2019. De plannen zoals beschreven in de tabellen in de bijlage zijn geëvalueerd en getoetst (check) en op basis daarvan zijn beheersmaatregelen en/of (nieuwe) verbeterpunten geformuleerd (act). We maken hierbij gebruik van de PDCA-cyclus.

In het kwaliteitsplan 2020 wordt op basis van de onderwerpen uit het kwaliteitskader een verbinding gemaakt met onze plannen uit 2019 en daar waar deze in 2020 nog voortduren of hebben geleid tot nieuwe plannen. In de bijlagen van dit kwaliteitsplan treft u de verbeterparagrafen per locatie als afgeleide van de organisatiebrede doelen en resultaten.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
Verbeterpunt kwaliteitsplan 2019:
- *Het echte contact, met de cliënt, diens naasten en onze medewerkers onderling is de rode draad in alle projecten en initiatieven*

Verbeterpunt kwaliteitsplan 2020:
- *Inspelen op toename van de complexe zorgvragen*

In 2019 hebben we verder gestalte gegeven aan de klant bepaalt. Van ‘zo doen wij het hier’ naar ‘hoe bent u het gewend en hoe wilt u het graag’. Om de cliënt, en zijn familie, beter te leren kennen zijn we in 2019 vaker op huisbezoek gegaan bij cliënten voordat men in een van de huizen van Oktober komt wonen. Dit wordt positief ontvangen door zowel de cliënt als zijn familie. Het geeft inzicht in hoe men leeft, wat men prettig vindt (en juist niet) en de eerste verwachtingen kunnen over en weer uitgesproken worden. Door al in een vroeg stadium deze informatie op te halen maakt dat we ‘het échte contact’ vervolgens wanneer een cliënt in een van de huizen van Oktober woont nog beter vorm kunnen geven. In 2020 willen we deze huisbezoeken/rondleidingen graag uitbreiden en structureler organiseren. Hiertoe wordt een extra functionaris geworven (zorgadviseur).

We zien een toename in de complexe zorgvragen. De toenemende vergrijzing maakt dat mensen steeds ouder worden en dus ook langer ‘oud’ zijn. Dat brengt complicaties met zich mee. Naast een toename in het aantal ouderen met dementie krijgen we ook steeds meer te maken met kwetsbare ouderen met een GGZ profiel. Overall neemt het aantal ouderen met co-morbiditeit sterk toe.
Deze toenemende complexe zorgvraag maakt enerzijds dat we hier als organisatie op moeten inspelen voor onze (toekomstige) cliënten en anderzijds dat we medewerkers moeten faciliteren om hiermee om te kunnen gaan. Dit gaan we onder andere doen door het werken met leefmilieus, de oprichting van een Gedrags Expertise Team (GET team) en het openen van een specialistische afdeling gerontopsychiatrie (GP).

Bij toenemende zorgzwaarte komt steeds meer gedragsproblematiek kijken. Onbegrepen gedrag zal veel frequenter voorkomen, waardoor kennis hierover vereist is. Dit vraagt om medewerkers met een andere achtergrond dan puur alleen een zorgachtergrond.
Door medewerkers in de functie van sociaal agoog aan te stellen wordt op een andere manier naar de cliënt gekeken. Het gedrag wordt geanalyseerd en gemonitord. Behandelplannen kunnen worden uitgebreid met een gedragscomponent, zodat tijdig kan worden geanticipeerd op de volledige zorgvraag van de cliënt.

In 2019 hebben we een start gemaakt met het aanwenden van extra zorgprofessionals met specialisaties. Dit zijn professionals die zich hebben laten bijscholen in bijvoorbeeld palliatieve zorg, NAH, dementie etc. Zij functioneren als het ware als aandachtsvelders binnen de afdelingen. We zien dat zij met hun kennis en expertise zowel van toegevoegde waarde zijn voor de cliëntenzorg als voor collega-zorgprofessionals.

Door de inzet van een meer divers aanbod zorgprofessionals beogen we de huidige kennis rondom cliëntveiligheid en de juiste benadering te verhogen. Het werken met leefmilieus, de oprichting van een Gedrags Expertise Team (GET team) en het openen van een specialistische afdeling gerontopsychiatrie (GP) zal maken dat we ons nog meer gaan richten op professionals met een bepaalde specialisatie/expertise die hierop aansluit, bijvoorbeeld expertise in omgaan met agressie of kennis en ervaring in de psychiatrie.

Klinisch redeneren en evidence based practice wordt steeds belangrijker door de zorgverzwaring van onze cliënten. Hiertoe willen we in 2020 regieverpleegkundigen werven. Zij werken meer teamoverstijgend gericht op kwaliteit van zorg en deskundigheidsbevordering. De regieverpleegkundige ondersteunt bij het opstellen van zorgplannen en de coördinatie van uitvoering van zorgprocessen en participeert in multidisciplinair overleg en draagt zorg voor afstemming met andere disciplines.

Tot slot zien we dat de toenemende zorgzwaarte ook leidt tot meer begeleiding bij levensvragen. Mensen worden ouderen, krijgen complexere ziektebeelden en hebben daardoor te maken met andere vragen richting hun levenseinde. Zo ook hun familie en mantelzorgers. Met het aanwenden van een extra geestelijke verzorger willen we hierop inspelen.

Wonen en welzijn

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Zorg én welzijn verder vormgeven*

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:

- *Transitie naar integraliteit van zorg, behandeling en welzijn*

In 2019 hebben we de stap gezet om zorg én welzijn meer integraal vorm te geven. Het kwaliteitsplan en daarbij behorende kwaliteitsgelden voor de inzet van extra professionals hebben ons daarbij geholpen. Door het aanwenden van zinvolle dagcoaches en welzijnsprofessionals hebben we het welzijnsprogramma kunnen uitbreiden. We bieden meer maatwerk (1 op 1 activiteiten naar wens van de cliënten) en hebben het aanbod vernieuwd met activiteiten. Ook heeft het ertoe geleid dat we activiteiten kunnen organiseren in de avonden en weekenden.
De zinvolle dagcoaches zorgen voor een weekprogramma in afstemming met andere disciplines zoals zorgprofessionals, geestelijke verzorging, behandeling & begeleiding en facilitaire medewerkers. Dit zorgt voor meer integraliteit.

We zien dat de groepsassistenten op locatie een grote rol spelen in de bijdrage aan een zinvolle dag voor onze cliënten. Zij trekken samen met de zorgprofessionals op voor een passende invulling van de dag. Daarnaast zorgen zij voor meer toezicht in de huiskamers en ‘ontlasten’ hier als het ware de zorgprofessionals waar mogelijk.

De koers die we met het kwaliteitsplan 2019 hebben ingezet willen we in 2020 voortzetten. Dit betekent continueren van de inzet van de professionals conform het kwaliteitsplan 2019 en daar waar mogelijk uitbreiden.

Veiligheid
Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Decubitus project*
- *Voorbereidingen inzake wet Zorg & Dwang*
- *Oriëntatie inzake nieuw veiligheidsdenken*

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:
- Continu aandacht voor triage, rapporteren en risicosignalering

Een van de kwaliteitsindicatoren basisveilig conform het handboek van Actiz, Verenso, V&VN en Zorgthuisnl betrof de meting van het aantal cliënten met decubitus. Deze informatie heeft Oktober conform afspraak voor 1 juli 2019 aangeleverd bij het Zorginstituut. Dit betekent dat de basisveiligheid decubitus zowel kwantitatief en kwalitatief inzichtelijk is, het bekend is hoeveel het voorkomt en in welke mate (frequentie en ernst). Deze informatie gebruiken we, naast oorzaakanalyses, om te kunnen verbeteren. De resultaten uit de punt prevalentiemeting worden op geaggregeerd niveau besproken en maken deel uit van het kwaliteitsbeleid. De opvolging van de resultaten van de punt prevalentie meting wordt vorm gegeven in (beleids)afspraken.

In 2019 zijn we gestart met de voorbereidingen op de wet Zorg & Dwang. De kern van de wet is ‘Nee, tenzij’. Het uitgangspunt is dat dwangmaatregelen niet thuis horen in de zorg. Per 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (WZD) van kracht. Door de complexiteit van de wet wordt het eerste jaar een overgangsjaar. Organisaties zoals Oktober krijgen daardoor de tijd om te voldoen aan de vereisten die de wet met zich meebrengt. Binnen Oktober wordt momenteel de visie op WZD beschreven. Er is een werkgroep ingericht die de werkprocessen uitwerkt voor cliënten die in een huis van Oktober wonen en voor onze thuiszorgcliënten. Een cliënt moet een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon in de arm kunnen nemen. Dit heeft Oktober al ingeregeld door gebruik te maken van de diensten van MEE Zuid-Oost Brabant. Zij bieden onafhankelijke cliëntenondersteuning.
De verkenning loopt naar mogelijkheden die domotica kan bieden om cliënten een gevoel van vrijheid te laten ervaren passend binnen de wet Zorg & Dwang.

In 2019 zijn we gestart met het initiatief gluren bij de buren. Medewerkers worden uitgenodigd om bij elkaar in de keuken te kijken. Doel hiervan is leren van elkaar en inspiratie en ideeën ophalen, maar ook elkaar positief kritisch feedback geven. Aan het einde van het ‘gluren’ moeten medewerkers namelijk over en weer elkaar tips en tops geven. Deze worden vervolgens teruggekoppeld binnen het team om te leren en waar aan de orde verbeteracties door te voeren.
Het nieuwe veiligheidsdenken (Safety 2) heeft binnen het gluren bij de buren al wat gestalte gekregen, namelijk kijken wat er goed gaat en waarom. Succes delen met elkaar en terugbrengen naar andere teams om daar weer van te leren.
In 2020 zetten we dit initiatief verder voort. Daarnaast wordt door middel van de interne audits het lerende vermogen (zowel van dingen die goed gaan als beter kunnen) verder ontwikkeld.

In 2020 besteden we verder continu aandacht aan triage, rapportage en risicosignalering. Dit betekent het intensiveren van de PDCA-cyclus en meer integraal werken op het gebied van zorg, welzijn en behandeling. Kort cyclisch aandacht voor verbeteringen en direct aanpakken binnen de teams. Daar waar nodig worden extra scholingen georganiseerd.

Leren en werken aan kwaliteit

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Vervolg implementatie van het Integraal Kwaliteitsmanagementsysteem (IKM) met sturing op kritieke processen en risicomanagement*
- *Implementatie Leer Management Systeem (LMS) met als doel dat het digitaal leerplatform (zorg)professionals ondersteunt vanuit eigen regie en hen stimuleert vanuit eigen behoeften te werken aan de ontwikkeling van hun deskundigheid*

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:

- Deskundigheidsbevordering op het gebied van onbegrepen gedrag

In 2018 is Oktober gestart met haar Integraal Kwaliteitsmanagement- en risicomanagementsysteem (IKM). Middels het IKM wil Oktober beter grip krijgen en houden op de kritieke processen en risico's die van invloed zijn op de bedrijfs- en zorgcontinuïteit. Op 11 domeinen (zorg algemeen, wijkzorg, Wmo, Wlz, GRZ, finance & control, ICT Management en Applicatiebeheer Facilitair en Inkoopmanagement, HR management, imago & reputatie, governance) zijn de top risico's geïdentificeerd in onze processen en zijn de kritieke processen beschreven. Het handboek Procesmanagement is gereed, het risicomanagementbeleid is opgeleverd en we werken nu aan de verdere uitwerking van onze controles (1, 2 en 3 lijn) en het auditplan.

In 2018 is een vernieuwde visie op Leren & Ontwikkelen gedefinieerd en hebben we een Leer Management Systeem aangeschaft dat geoperationaliseerd is in 2019. De eerste leerroute is vanaf maart 2019 beschikbaar voor 50 ergocoaches. Zij hebben de Leerroute ‘Ergocoach bij Oktober’ inmiddels afgerond en kunnen zich vanaf heden Ergocoach noemen. Zij staan klaar om hun directe collega’s te helpen bij het nog bewuster aandacht hebben voor een gezonde werkhouding. De tweede leerroute is vanaf juni 2019 beschikbaar voor groepsassistenten in de regio Bladel/Reusel – de Mierden. Zij volgen de Leerroute ‘Eten & Drinken’ en worden voorbereid op de rol van begeleider. Deze groepsassistenten gaan vanaf eind oktober 2019, hun collega-groepsassistenten begeleiden wanneer ook zij deze leerroute gaan volgen. Als begeleider begeleiden ze hun collega’s, nemen ze toetsen af, zijn ze vraagbaak en bewaken de voortgang.

De aanpak van onze leerroutes is in lijn met onze visie op leren & ontwikkelen waarin we onze talenten en expertise in onze organisatie willen inzetten en versterken. Medewerkers worden gestimuleerd om met elkaar in dialoog te gaan over hun vak en daarin de samenwerking op te zoeken. Binnen een leerroute heeft de medewerker de ruimte zijn eigen route te bepalen die past bij zijn/haar leervoorkeuren doordat er een rijk aanbod is van activiteiten en werkvormen. Voorbeelden hiervan zijn e-learning door middel van filmpjes en instructies, praktijkopdrachten, coaching en reflectie etc. Werkplekleren (toepassen van opgedane kennis op de werkplek) krijgt hiermee vorm.

In 2019 hebben we stappen gezet in de ontwikkeling van kennis en vaardigheden op het gebied van onbegrepen gedrag. Dit hebben we gedaan door middel van scholingen, bijvoorbeeld GRIP methode (grip op probleemgedrag), learning on the job en inspiratiebijeenkomsten (bijvoorbeeld het Dag Mama theater dat we organiseerden voor medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers). Ook wordt er gewerkt aan een e-learning module. Naast de deskundigheidsbevordering van onze zorgprofessionals, hebben we de kennis en bewustwording intern bij niet-zorg medewerkers, vrijwilligers en familieleden van onze cliënten vergroot door middel van het organiseren van kennisbijeenkomsten.
Door de toename van het aantal cliënten met dementie in ons verzorgingsgebied zullen we hier in 2020 verder aandacht aan geven, met als doel om positie in te nemen als expert op het gebied van dementie ten behoeve van onze cliënten en om daarnaast onze kennis te delen met de maatschappij.

Leiderschap, governance en management

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Herpositionering*

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:
- Meerjarenbeleidsplan 2020

Eind 2018 is binnen Oktober de VVAR gestart: de Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad. De VVAR bestaat uit verpleegkundige en verzorgende professionals van diverse disciplines binnen Oktober (verpleeghuiszorg, thuiszorg, GRZ, Hospice). In 2019 zijn zij binnen de drie kaders zorginhoud, beroepsinhoud (verpleegkundige professie) en het leveren van een bijdrage aan projecten vanuit het jaarplan van Oktober en haar meerjarenvisie, aan de slag gegaan met hun eigen rol en bijdrage. Hieruit is voortgekomen dat de VVAR zich wil gaan verdiepen in het begrip ‘excellente zorg’. Momenteel vindt hiertoe een verkenning plaats met het voornemen dit verder vorm te geven in het jaarplan 2020.

In 2018 heeft Oktober een imago-onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in hoe onze medewerkers, vrijwilligers en cliënten en de burger naar onze organisatie kijken. Herkennen zij Oktober op haar kernwaarden? Op welke punten moeten we nog bijsturen? We hebben met het imago-onderzoek als het ware de peilstok er in gehangen.
Dit heeft ertoe geleid dat we in 2019 zijn gaan werken aan onze (her)positionering. Het imago-onderzoek liet ons zien dat de zichtbaarheid in de regio ook aandacht behoeft. De relatief lage naamsbekendheid hielp Oktober, destijds RSZK, niet om haar organisatiedoelstellingen te bereiken. Uiteindelijk heeft het traject geleid tot de lancering van de nieuwe naam in mei 2019: Oktober. Samen met deze nieuwe naam hebben we onze nieuwe huisstijl, uitstraling en unieke verhaal gepresenteerd. De komende periode gaan we onze nieuwe naam laden met mooie verhalen en beelden.

2020 is het laatste jaar van het Meerjarenbeleidsplan 2017 – 2020 "Thuis kan overal". Dit betekent dat we ons in 2020 moeten buigen over een nieuwe plan en ons klaarmaken voor een nieuwe beleidsperiode. In samenwerking met diverse betrokkenen (cliënten, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers en medezeggenschapsorganen) gaan we onze koers voor de komende jaren bepalen.

Gebruik van hulpbronnen

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Implementatie digizorg op overige Oktober locaties*
- *Voortgang Strategisch Vastgoedplan conform onze meerjarenvisie 'thuis kan overal'*

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:

- Vervolg uitrol Digizorg en implementatie technologische innovaties

Op technologisch vlak heeft Oktober grote stappen gezet sinds 2016; de overgang naar Office 365, start van werken met AFAS, de aanleg van de digitale snelweg op onze locaties, de implementatie van het ECD en de start van de uitrol van Digizorg (actieve zorgalarmering, passieve zorgalarmering, toegangsverlening en digitale TV).

In 2018 zijn we gestart met de implementatie van Digizorg op onze greenfield locatie Leuskenhei. De lessons learned hebben we meegenomen naar de uitrol binnen de overige locaties. In 2019 is Digizorg operationeel binnen Mariahof, Kerkebogten en Merefelt en vindt de technische voorbereiding voor de overige locaties plaats.

Het succes van het implementeren van digizorg zit hem onder andere in het goed voorbereiden van medewerkers, scholing en coaching on the job. Een toegewijd team wordt hiervoor ingezet. Medewerkers zijn enthousiast over het gebruik van de technologie en het aantal meldingen is sterk omlaag gebracht in vergelijking met het aantal meldingen dat binnenkwam vanuit een externe centrale.

In 2020 willen we ons naast de verdere uitrol van Digizorg op het gebied van technologische innovaties inzetten voor:

- Digitale telefonie:

Digitale telefonie levert medewerkers digitale communicatiemiddelen waarmee ze eigen regie kunnen voeren over hun communicatiewijze onderling, naar cliënten en naar externen. Daarnaast levert het medewerkers digitale communicatiemiddelen waarmee gecommuniceerd wordt met de zorg domotica (zoals de alarmering). Hiermee draagt het bij aan het digitale zorgproces waarmee de cliënt ontzorgd wordt. Het doel is het verkorten van de communicatielijnen tussen medewerkers, cliënten en externen zodat samenwerken sneller en eenvoudiger wordt.

- Hospitality TV

Hospitality-TV (digitale TV) biedt veel mogelijkheden voor cliënten op het gebied van ontspanning, recreatie en het realiseren van zorg-domotica. Het draagt bij aan de eigen regie van de cliënt en kan tevens een grote bijdrage leveren aan de vitaliteit van onze cliënten. Cliënten kunnen namelijk participeren aan beweegprogramma's via deze digitale televisie. In 2020 starten we met een pilot.

- ECD 2.0

Het ECD is geïmplementeerd in de gehele organisatie. Aanscherpingen vinden plaats op basis van structurele evaluaties en nieuwe systeemreleases. Kwaliteitsthema's worden bewaakt en continu afgestemd met de gebruikers. In 2020 starten we de verkenning voor het verder optimaliseren van het ECD.

Door middel van de kwaliteitsgelden (15%) beogen we hier invulling aan te geven.

Een van de strategische programma's in het Meerjarenbeleidsplan van Oktober is *slim wonen ontzorgt en* heeft als doel dat kwetsbare ouderen zo lang als mogelijk 'thuis' kunnen (blijven) wonen. Dit vraagt om slimme oplossingen in de thuissituatie, in gebouwen en in de wijken. In 2017 is het strategisch vastgoedplan 2017 – 2022 van Oktober gerealiseerd. Het strategisch vastgoedplan geeft een totaaloverzicht van de bestaande locaties en nieuw te ontwikkelen initiatieven en is de basis voor alle toekomstige planontwikkelingen. In 2020 staan hiertoe de navolgende projecten gepland:

- Oplevering renovatie Mariahof
- Start uitbreiding huiskamers Floriaan
- Start realisatie Geronto psychiatrische afdeling Floriaan
- Ingebruikname van uitbreiding Merefelt PG 24 plaatsen
- Ontwikkelingen 't Laar verder vorm geven in relatie tot realisatie Slimme Wijk
- Start bouw GRZ op terrein MMC
- Vervolg terrein Kempenland

Het onderwerp duurzaamheid zal binnen Oktober in 2020 een prominentere plaats krijgen. De zogenaamde greendeal in de zorg en de afspraken in het regeerakkoord vragen om een verduurzaming van ons vastgoed. Binnen Oktober geven we hier invulling aan in onze verbouw- en nieuwbouw projecten. In 2020 maken we van ons Meerjaren Onderhoudsplan een Duurzaam Meerjarenonderhoudsplan.

Gebruik van informatie

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Stakeholdermanagement*
- *Verder ontwikkelen en inrichten van het documentbeheer- en het managementinformatiesysteem*

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:

- *Extern stakeholdermanagement*

In 2018 zijn we gestart met de pilot PPP (Positive Perception Program) om cliëntervaringen structureel op te halen. In 2019 hebben we PPP organisatiebreed geïmplementeerd. De respons is goed en waardevol. De belasting voor medewerker en cliënt is beperkt.
Deze tool zorgt ervoor dat we continu zicht op feedback / waardering van klanten en medewerkers hebben (op elk moment oproepbaar) en kort cyclisch op alle niveaus kunnen leren en verbeteren. Het betreft een korte online vragenlijst met maximaal 7 vragen, waaronder de NPS. De vragenlijst wordt twee keer bij jaar bij de uitnodiging van het ZLP-gesprek meegestuurd. Analyse van de resultaten vindt plaats op structurele basis door de teammanager en verpleegkundig ondersteuner. In het teamportfolio worden de resultaten besproken en worden gezamenlijk verbeterpunten opgesteld. Deze worden vervolgens bij de familiebijeenkomsten teruggekoppeld. Tijdens deze bijeenkomsten wordt tevens de voortgang besproken. Het toetsen van resultaten en acties vindt plaats in de monitorrondes (borging in KPI-lijst).
Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) geven we sinds 2018 vorm via een soortgelijke werkwijze: kortcyclisch en op frequente basis.

Binnen de ondersteunende diensten zijn we op het gebied van HR en ICT in 2019 gestart met het continu meten van klanttevredenheid bij opvolging van vragen die aan hen gesteld worden. Deze meting vindt plaats middels 3 smileys.
In 2020 bouwen we verder aan stakeholdermanagement door ook waarderingen en feedback op te halen bij onze partners, bijvoorbeeld in de eerstelijn.

Deel 4 | Samen leren en verbeteren

Oktober hecht veel waarde aan continu leren en verbeteren. Dit geven we zowel intern als extern vorm. We organiseren leren en ontwikkelen op een manier zodat onze medewerkers gefaciliteerd worden om vanuit persoonlijke kracht en regie te kunnen acteren bij leer- en ontwikkelvraagstukken. Hiertoe hebben we een digitaal leerplatform aangekocht dat gevuld wordt met steeds meer leerroutes. Dit middel zorgt voor 24/7, 365 dagen per jaar kennisdeling en kennisproductie. Zo maken we de stap van formeel leren naar informeel leren: zoveel mogelijk geïntegreerd in het dagelijks werk (werkplek leren) en samen zodat kennis wordt gedeeld om oplossingen te vinden voor werkgerelateerde vraagstukken.

Extern participeert Oktober in diverse netwerken waarin leren centraal staat. Zo maakt Oktober deel uit van een lerend netwerk met de Zorgboog, Zorggroep Elde, Brabantzorg en van Neynsel. Periodiek komen afgevaardigden van deze organisaties bijeen om kennis uit te wisselen en feedback op te halen over diverse kwaliteit-gerelateerde thema's die verbonden zijn aan het kwaliteitsvenster, het kwaliteitsplan en/of het kwaliteitsverslag. Dit met als doel om samen permanent ervaringen te delen, onderzoeken en verbeteren om in de praktijk de kwaliteit van de zorg te verbeteren.
Oktober participeert ook in het kwaliteitsnetwerk van Actiz. Het doel van dit kwaliteitsnetwerk is kennisdeling- en ontwikkeling en daarnaast met de deelnemers ingezet beleid te verhelderen en te toetsen.
Op het gebied van innovatie participeert Oktober in een regionaal zorginnovatie netwerk met Lunet zorg, Archipel, Vitalis en Centrale 24. Het doel van deze samenwerking is om met elkaar zorgprocessen te optimaliseren en te innoveren, slim gebruik te maken van technologie en met en van elkaar te leren. Hierbij staat de vraag van de cliënt centraal.
In de regio Zuid-Oost Brabant zijn bestuurders verenigd in het zogenaamde VVT platform. In open sfeer worden in meetings de belangrijkste knelpunten en zorgen uit de regio gedeeld. In diverse projecten wordt gezamenlijk gezocht naar oplossingen voor deze regionale knelpunten. Dit is onderdeel van het ontwikkelbudget.
Tot slot participeert Oktober in vele ketennetwerken, onder andere op het gebied van dementie, NAH, palliatieve zorg en de GRZ. Tevens zijn we als Oktober in 2017 een intensieve meerjarige samenwerking aangegaan met de Zorgboog.

Informatie, kennis en ervaringen die gedeeld worden in deze externe netwerken worden intern gedeeld in desbetreffende werkgroepen, commissies en/of projectgroepen. Functionarissen die deelnemen aan deze externe bijeenkomsten hebben de taak en verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat deze kennisoverdracht plaatsvindt. Dit kan ver vervolgens weer leiden tot interne verbeteracties.

Bijlage

Merefelt – Veldhoven

Strategische programma's en thema's kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	**Plan:** *Doel & resultaat kwaliteitsplan 2019*	**Do:** *Activiteiten kwaliteitsplan 2019*	**Check:** *Meten, toetsen, beoordelen (evaluatie kwaliteitsplan 2019)*	**Act:** *Corrigerende maatregelen → **PLAN + DO kwaliteitsplan 2020***
Klant bepaalt *Persoonsgerichte zorg* *Wonen & welzijn* *Veiligheid*	De cliënten en diens mantelzorgers ervaren de locatie Merefelt als zijn of haar thuis. Dit vertaalt zich in woon-leefplezier voor de cliënt. Het thuis (de leefomgeving) van de cliënt dient een plek te zijn waar het schoon, veilig, comfortabel en kwalitatief goed is. Dit nodigt uit tot sociale contacten, prettige bezigheden en het nuttigen van smakelijke maaltijden. Naast een goed aanbod wordt voorzien in maatwerkoplossingen.	- Effect meten van nieuwe voordeuren op basis van stickers om de herkenbaarheid van de kamer te vergroten voor ouderen met dementie. Continueren en mogelijk uitbreiden - Met speciale omloopgangen een evenwicht creëren tussen gezelligheid en prikkels - Extra inzet gastheer/gastvrouw in restaurant om op piekmomenten op een cliëntgerichte manier te blijven bedienen en tijd te hebben voor echte aandacht en persoonlijk contact - Extra inzet groepsassistenten op de afdelingen die zorgen voor een betere maaltijdbeleving (bijv. door gezamenlijk te koken), invulling geven aan een zinvolle dag door bijv. activiteiten zoals samen lezen, een spelletje spelen etc. Hand- en spandiensten kunnen verrichten. Huiskameraanwezigheid die naast een toezichthoudende functie ook bijdraagt aan het welbevinden van de cliënten - Extra inzet facilitaire professional zorg die klusjes en kleine werkzaamheden kunnen uitvoeren voor de cliënten	- Verkenning werken met leefmilieus binnen PG Merefelt	- Start werken met leefmilieus pilot PG Merefelt - Start proeftuin implementatie SPP PG Merefelt (zorg/welzijn) - Uitbreiden inzet van extra groepsassistenten op de afdelingen
Medewerker onderneemt *Leren en verbeteren van kwaliteit* *Leiderschap, Governance & Management* *Personeelssamenstelling*	Proactief en oplossingsgericht werken om elke vraag van de klant te beantwoorden. Vanuit eigen regie werken aan de ontwikkeling van deskundigheid.	- Doorontwikkeling digitaal teamportfolio en persoonlijk portfolio - Kennis van dementie en omgaan met onbegrepen gedrag vergroten door middel van scholingen (bijv. GRIP methode), kennissessies (zoals themabijeenkomsten met medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers) en coaching on the job (door bijv. de Verpleegkundig Ondersteuner). Specifiek aandacht voor loopdrang	- Realisatie teamsites als doorontwikkeling teamportfolio - GRIP wordt geïmplementeerd in 2019 op alle somatische afdelingen - Structureel overleg zorg met specialist ouderengeneeskunde en psycholoog is ingericht	- Extra scholing voor onbegrepen gedrag en agressie, o.a. onder leiding van Gedrags Expertise Team (GET) - Samenwerking VO-ers binnen de regio is ontwikkelpunt
Slim wonen ontzorgt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Empowerment van de cliënten vergroten door middel van implementatie digizorg. Dit draagt bij aan kwaliteit van leven, maximale vrijheid en eigen regie.	- Uitbreiding 24 plaatsen PG - Borging en continueren werken met ECD. Aanscherpingen op basis van nieuwe releases en evaluaties - Vervolg implementatie digizorg, verlagen loze meldingen, scholing medewerkers en vrijwilligers in digitale vaardigheden door middel van bijeenkomsten en het digitale leermanagementsysteem	- Uitbreiding PG is opgeleverd in september 2019. Ingebruikname is gepland voorjaar 2020. - Technische inrichting Digizorg is gereed binnen Merefelt	- Start implementatie werken met Digizorg: trainingen medewerkers
Samen werken vernieuwt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Betere outcome in de revalidatie voor de geriatrische cliënt, middels samenwerking met Zorgboog, MMC en andere externe partijen. Continu feedback ophalen bij cliënten en stakeholders en het gesprek met hen (blijven) verbeteren.	- Samenwerking Zorgboog inzake GRZ continueren en bestendigen - Vervolg samenwerking MMC inzake GRZ - Pilot PPP Zorg (Positive Perception Program) (cliëntwaarderingssysteem) verder uitrollen en integreren in de PDCA-cyclus	- Samenwerking MMC GRZ is formeel bestendigd oktober 2019 - PPP is operationeel binnen heel Merefelt. Integratie PPP in PDCA-cyclus behoeft aandacht.	- Start bouw Oktober locatie op MMC terrein voor de GRZ is gepland eind 2020.

Tabel 1 Paragraaf per locatie 1: Merefelt - Veldhoven

Leuskenhei – Veldhoven

Strategische programma's en thema's kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	**Plan:** *Doel & resultaat kwaliteitsplan 2019*	**Do:** *Activiteiten kwaliteitsplan 2019*	**Check:** *Meten, toetsen, beoordelen (evaluatie kwaliteitsplan 2019)*	**Act:** *Corrigerende maatregelen* ***→ PLAN + DO kwaliteitsplan 2020***
Klant bepaalt *Persoonsgerichte zorg* *Wonen & welzijn* *Veiligheid*	De cliënten en diens mantelzorgers ervaren de locatie Leuskenhei als zijn of haar thuis. Dit vertaalt zich in woon-leefplezier voor de cliënt. Het thuis (de leefomgeving) van de cliënt dient een plek te zijn waar het schoon, veilig, comfortabel en kwalitatief goed is. Dit nodigt uit tot sociale contacten, prettige bezigheden en het nuttigen van smakelijke maaltijden. Naast een goed aanbod wordt voorzien in maatwerkoplossingen.	- Extra inzet groepsassisstenten op de afdelingen die zorgen voor een betere maaltijdbeleving (bijv. door gezamenlijk te koken), invulling geven aan een zinvolle dag door bijv. activiteiten zoals samen lezen, een spelletje spelen etc. Hand- en spandiensten kunnen verrichten. Huiskameraanwezigheid die naast een toezichthoudende functie ook bijdraagt aan het welbevinden van de cliënten - Bij het ontwerp van het gebouw is rekening gehouden met ruimtes die het mogelijk maken dat de cliënt kan kiezen voor groepsdeelname of meer privacy. Verder invulling geven aan meer flexibiliteit in persoonlijke voorkeuren van cliënten door middel van welzijnsprofessionals - Ontwikkeling en inrichting van de buitenruimte rondom Leuskenhei en deze meer gebruiken ten behoeve van welbevinden van de cliënten	- Inzet van extra groepsassistenten op de afdeling biedt rust op de afdeling en leidt tot uitbreiding van activiteiten voor cliënten zoals spelletjes, samen kleuren, taart bakken en zelfs voetballen - In samenspraak met de locatie, mantelzorgers en de huis hovenier is een concept ontwerp gemaakt voor de uitbreiding van de tuin.	- Uitbreiden inzet van extra groepsassistenten op locatie - Realisatie uitbreiding tuin
Medewerker onderneemt *Leren en verbeteren van kwaliteit* *Leiderschap, Governance & Management* *Personeelssamenstelling*	Proactief en oplossingsgericht werken om elke vraag van de klant te beantwoorden. Vanuit eigen regie werken aan de ontwikkeling van deskundigheid.	- Audit voor PREZO keurmerk - Coaching en begeleiding om interne samenwerking te verbeteren door bewustwording van gemeenschappelijke doelstellingen en daarin eigen verantwoordelijkheid te nemen. Leuskenhei is een nieuwe locatie wat maakt dat we specifiek hier inzetten op extra begeleiding vanuit HR, Leren & Ontwikkelen en Kwaliteit & Veiligheid - Helderheid inzake TBV's en deze toepassen. Bijvoorbeeld coaching Verpleegkundig Ondersteuners door HR en Leren & Ontwikkelen	- PREZO keurmerk voor Leuskenhei is behaald	- Continue aandacht voor PDCA cyclus, coaching door VO-ers en verbetercyclus binnen teams
Slim wonen ontzorgt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Empowerment van de cliënten vergroten door middel van implementatie digizorg. Dit draagt bij aan kwaliteit van leven, maximale vrijheid en eigen regie.	- Greenfield Leuskenhei optimaliseren, verbeterpunten uit evaluatie digizorg Leuskenhei middels PDCA oppakken, onder andere scholing digitale vaardigheden door expertteam	- Optimalisering Digizorg dmv extra scholingen en coaching on the job	- Digizorg blijft aandacht vragen, zowel technisch als kennis en vaardigheden van medewerkers
Samen werken vernieuwt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	In samenwerking met lokale organisaties de sociale cohesie in de wijk optimaliseren en zorgen voor een wijk waarin ouderen prettig kunnen wonen.	- Verbinding met de wijk intensiveren door in overleg met de gemeente, het wijkplatform, MFA etc. mogelijkheden te verkennen	- In 2019 zijn er diverse activiteiten georganiseerd in de wijk waar cliënten aan deelname c.q. een bezoek aan brachten	- Activiteitenprogramma verder uitbreiden met activiteiten in de wijk

Tabel 2 Paragraaf per locatie 2: Leuskenhei - Veldhoven

De Hoevenakkers - Waalre

Strategische programma's en thema's kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	**Plan:** *Doel & resultaat kwaliteitsplan 2019*	**Do:** *Activiteiten kwaliteitsplan 2019*	**Check:** *Meten, toetsen, beoordelen (evaluatie kwaliteitsplan 2019)*	**Act:** *Corrigerende maatregelen →* ***PLAN + DO kwaliteitsplan 2020***
Klant bepaalt *Persoonsgerichte zorg* *Wonen & welzijn* *Veiligheid*	De cliënten en diens mantelzorgers ervaren de locatie de Hoevenakkers als zijn of haar thuis. Dit vertaalt zich in woon-leefplezier voor de cliënt. Het thuis (de leefomgeving) van de cliënt dient een plek te zijn waar het schoon, veilig, comfortabel en kwalitatief goed is. Dit nodigt uit tot sociale contacten, prettige bezigheden en het nuttigen van smakelijke maaltijden. Naast een goed aanbod wordt voorzien in maatwerkoplossingen.	- Renovatie en verbouwing recreatieruimte tot een gemeenschappelijke huiskamer waardoor er meer een thuisgevoel ontstaat voor cliënten en mantelzorgers - Aandacht voor combinatie open huis en veiligheid, continu evalueren en waar nodig acties op uitzetten - Aanbod welzijn actualiseren en naast een goed gezamenlijk aanbod ook (individuele) maatwerkoplossingen aanbieden - Welzijnsprofessionals inzetten om invulling te geven aan individuele vragen van cliënten om zo ook het thuisgevoel tot leven te brengen - Versterken samenwerking zorg en welzijn - Extra inzet groepsassistenten op de afdelingen die zorgen voor een betere maaltijdbeleving (bijv. door gezamenlijk te koken), invulling geven aan een zinvolle dag door bijv. activiteiten zoals samen lezen, een spelletje spelen etc. Hand- en spandiensten kunnen verrichten. Huiskameraanwezigheid die naast een toezichthoudende functie ook bijdraagt aan het welbevinden van de cliënten	- Renovatie is succesvol afgerond. Cliënten en mantelzorgers zijn tevreden. Cliënten ervaren meer rust door de indeling van de gemeenschappelijke ruimte in meerdere kleine ruimtes - Samenwerking zorg en welzijn is sterk verbeterd. Er wordt meer invulling gegeven aan individuele doelen en wensen van de cliënten - Extra inzet groepsassistenten op locatie geeft ruimte voor individuele wensen van cliënten	- Continu gesprek voeren met familie over combinatie open huis en veiligheid en hen eerder betrekken in het zorgproces. Nieuwe wet Zorg & Dwang vraagt extra aandacht - Inzet welzijnsprofessionals in de avonden en weekenden - Uitbreiden extra inzet groepsassistenten op locatie
Medewerker onderneemt *Leren en verbeteren van kwaliteit* *Leiderschap, Governance & Management* *Personeelssamenstelling*	Proactief en oplossingsgericht werken om elke vraag van de klant te beantwoorden. Vanuit eigen regie werken aan de ontwikkeling van deskundigheid.	- In 2018 zijn alle processen opnieuw bekeken vanuit de vraag van de cliënt en hiertoe eventueel aangepast. Processen verder optimaliseren en continue PDCA uitvoeren - Rooster van medewerkers en vrijwilligers afstemmen op de vraag van de cliënt zodat de zorg- en ondersteuningsvragen naar behoefte worden beantwoord - Kennis van dementie en omgaan met onbegrepen gedrag vergroten door middel van scholingen, kennissessies en coaching on the job	- Casuistiekbesprekingen en video interactie wordt ingezet en als helpend ervaren - Er zijn twee medewerkers aangenomen met een gespecialiseerd verzorgende psychiatrie opleiding. Dit is een meerwaarde voor het team.	- PDCA cyclus vraagt continu aandacht, evenals procesmatig werken (evalueren, bijstellen, vernieuwen) - Verdere implementatie van afstemmen vraag van de cliënt op rooster medewerkers/vrijwilligers (hiertoe ook intervisie organiseren voor uitwisseling van kennis en ervaring)
Slim wonen ontzorgt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Empowerment van de cliënten vergroten door middel van implementatie digizorg. Dit draagt bij aan kwaliteit van leven, maximale vrijheid en eigen regie.	- Inzet van technologie/domotica op maat die bijdraagt aan de kwaliteit van leven voor de bewoner en/of ter ondersteuning in het werk van de zorgprofessional. Middels het project Digizorg wordt actieve en passieve alarmering geïmplementeerd.	- Technische voorbereidingen voor de implementatie van Digizorg lopen	- Uitrol Digizorg (technisch en training medewerkers)
Samen werken vernieuwt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Continu feedback ophalen bij cliënten en stakeholders en het gesprek met hen (blijven) verbeteren.	- Verzamelen en delen van informatie voor samen leren en verbeteren van kwaliteit d.m.v. o.a. PPP-zorg, interne audits en 'gluren bij de buren' - Benutten en optimaliseren processen en systemen - Vervolg project Hoevenakkers om werkprocessen efficiënter in te richten	- PPP wordt optimaal ingezet en meerwaarde wordt gevoeld. Werkwijze is ingebed in ZLP gesprekken - Initiatief gluren bij de buren wordt enthousiast omarmd	- Continueren inzet PPP - Continueren gluren bij de buren → interne audits

Tabel 3 Paragraaf per locatie 3: De Hoevenakkers - Waalre

Floriaan – Bladel

Strategische programma's en thema's kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	**Plan:** *Doel & resultaat kwaliteitsplan 2019*	**Do:** *Activiteiten kwaliteitsplan 2019*	**Check:** *Meten, toetsen, beoordelen (evaluatie kwaliteitsplan 2019)*	**Act:** *Corrigerende maatregelen →* ***PLAN + DO kwaliteitsplan 2020***
Klant bepaalt *Persoonsgerichte zorg* *Wonen & welzijn* *Veiligheid*	De cliënten en diens mantelzorgers ervaren de locatie de Floriaan als zijn of haar thuis. Dit vertaalt zich in woon-leefplezier voor de cliënt. Het thuis (de leefomgeving) van de cliënt dient een plek te zijn waar het schoon, veilig, comfortabel en kwalitatief goed is. Dit nodigt uit tot sociale contacten, prettige bezigheden en het nuttigen van smakelijke maaltijden. Naast een goed aanbod wordt voorzien in maatwerkoplossingen.	- In 2018 is de kwaliteit van eten en drinken via zelf koken op de afdeling sterk verbeterd. Continueren en bestendigen, o.a. door extra inzet groepsassistenten - Realisatie vier extra huiskamers door uitbreiding (aanbouw) waardoor de bewegingsruimte van cliënten wordt vergroot evenals een beter loopcircuit - Extra inzet groepsassistenten op de afdelingen die zorgen voor een betere maaltijdbeleving (bijv. door gezamenlijk te koken), invulling geven aan een zinvolle dag door bijv. activiteiten zoals samen lezen, een spelletje spelen etc. Hand- en spandiensten kunnen verrichten. Huiskameraanwezigheid die naast een toezichthoudende functie ook bijdraagt aan het welbevinden van de cliënten - Extra inzet gastheer/gastvrouw in restaurant om op piekmomenten op een cliëntgerichte manier te blijven bedienen en tijd te hebben voor echte aandacht en persoonlijk contact	- Leerroute eten & drinken voor groepsassistente gestart - Sterke focus op zinvolle dag en 1 op 1 activiteiten - Inzet extra medewerkers leidt tot betere ondersteuning en ontlasten van de zorgprofessionals. - Extra inzet groepsassistenten op locatie draagt bij aan meer persoonsgerichte zorg (bijv. kunnen aanbieden van ontbijt op de kamer als de cliënt dat een keer wil)	- Samenwerking zorg, welzijn en vrijwilligers verder vormgeven. Rol van de vrijwilliger vraagt hierin specifiek aandacht. Doel is continu huiskameraanwezigheid - Extra inzet groepsassistenten op de afdeling (o.a. vanwege uitbreidingen huiskamers)
Medewerker onderneemt *Leren en verbeteren van kwaliteit* *Leiderschap, Governance & Management* *Personeelssamenstelling*	Proactief en oplossingsgericht werken om elke vraag van de klant te beantwoorden. Vanuit eigen regie werken aan de ontwikkeling van deskundigheid.	- Kennis van dementie en omgaan met onbegrepen gedrag vergroten door middel van scholingen, kennissessies en coaching on the job - Doorontwikkeling reflectie vaardigheden en optimaliseren kennisdeling (afdeling én locatieoverstijgend). Binnen Floriaan wordt er al goed samengewerkt in de teams. Door middel van bijvoorbeeld het werken met verbeterborden en het initiatief gluren bij de buren worden de reflectie en feedback-skills verder ontwikkeld.	- Casuistiekbesprekingen waarbij psycholoog aansluit. Gedragsvisites en workshops zijn ingeregeld - Medewerkers hebben veel interesse in leren en verbeteren maar aanbod sluit niet altijd voldoende aan	- Coachingsvaardigheden VO-er verder ontwikkelen - Kennis en eigen regie medewerkers vraagt aandacht en acties in de vorm van scholing en coaching - Diversiteit in cursussen/scholing uitbreiden
Slim wonen ontzorgt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Empowerment van de cliënten vergroten door middel van implementatie digizorg. Dit draagt bij aan kwaliteit van leven, maximale vrijheid en eigen regie.	- Organisatorische en procesmatige veranderingen voor implementatie domotica toepassingen in kaart brengen en hierop anticiperen - Implementatie van domotica naar gelang draagvlak en mogelijkheden locatie	- Technische voorbereidingen voor de implementatie van Digizorg lopen	- Realisatie Geronto Psychiatrische afdeling binnen de Floriaan - Vervolg uitbreiding huiskamers Floriaan - Uitrol Digizorg (technisch en training medewerkers)
Samen werken vernieuwt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Betere outcome in de revalidatie voor de geriatrische cliënt, middels samenwerking met Zorgboog, MMC en andere externe partijen.	- Samenwerking Zorgboog inzake GRZ continueren en bestendigen	- Start multidisciplinaire projectgroepen binnen samenwerking Zorgboog inzake GRZ, start pilot scholingen eten en drinken binnen de GRZ,	- Symposium Blik op de toekomst: technologische innovaties in de GRZ - Implementatie van slimme medicijndispenser, wearables en tablets (E-health)

Tabel 4 Paragraaf per locatie 4: Floriaan - Bladel

Kempenland – Bladel

Strategische programma's en thema's kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	**Plan:** *Doel & resultaat kwaliteitsplan 2019*	**Do:** *Activiteiten kwaliteitsplan 2019*	**Check:** *Meten, toetsen, beoordelen (evaluatie kwaliteitsplan 2019)*	**Act:** *Corrigerende maatregelen* ***→ PLAN + DO kwaliteitsplan 2020***
Klant bepaalt *Persoonsgerichte zorg* *Wonen & welzijn* *Veiligheid*	De cliënten en diens mantelzorgers ervaren de locatie Kempenland als zijn of haar thuis. Dit vertaalt zich in woon-leefplezier voor de cliënt. Het thuis (de leefomgeving) van de cliënt dient een plek te zijn waar het schoon, veilig, comfortabel en kwalitatief goed is. Dit nodigt uit tot sociale contacten, prettige bezigheden en het nuttigen van smakelijke maaltijden. Naast een goed aanbod wordt voorzien in maatwerkoplossingen.	- Samenwerking met mantelzorgers in partnership optimaliseren - Extra inzet groepsassistenten op de afdelingen die zorgen voor een betere maaltijdbeleving (bijv. door gezamenlijk te koken), invulling geven aan een zinvolle dag door bijv. activiteiten zoals samen lezen, een spelletje spelen etc. Hand- en spandiensten kunnen verrichten. Huiskameraanwezigheid die naast een toezichthoudende functie ook bijdraagt aan het welbevinden van de cliënten - Up to date maken van de eetzaal door middel van bijvoorbeeld een verfbeurt, nieuw meubilair etc. - Uitgebreid en divers verenigingsaanbod voor een hoog aantal gebruikers (intramuraal en huurders) verder vorm geven op basis van wensen van de gebruikers, onder andere door extra inzet welzijnsprofessional (1 FTE) - Extra inzet facilitaire professional zorg die klusjes en kleine werkzaamheden kunnen uitvoeren	- Extra inzet groepsassistenten op locatie zorgt voor extra ondersteuning van huishoudelijke taken en ontlasten van de zorg. Hierdoor tevens huiskameraanwezigheid geborgd	- Uitbreiden extra inzet groepsassistenten op locatie - Afstemming met zorg/welzijn en vrijwilligers verder vormgeven en samenwerking intensiveren - Verenigingsaanbod uitbreiden met individuele wensen van cliënten
Medewerker onderneemt *Leren en verbeteren van kwaliteit* *Leiderschap, Governance & Management* *Personeelssamenstelling*	Optimale mix van zorg- en ondersteunende medewerkers aansluitend op de veranderingen in de omgeving en de veranderende zorgvragen.	- Scholing en ontwikkeling in risicobewustzijn van het team door verzwaring zorgvraag en veranderde behoefte van de cliënt. Kempenland is van origine een verzorgingshuis, maar we zien de complexiteit van zorg en zorgzwaarte toenemen, wat maakt dat onze professionals hierin getraind dienen te worden - Onderzoeken of verdere aanpassing van personeelssamenstelling noodzakelijk is (naast recente aanstelling van verpleegkundig ondersteuner). Dit is onderdeel van het Strategisch PersoneelsPlan (SPP)	- Coaching on the job door VO-er vindt plaats. -	- Behoefte aan scholing in dementie en psychiatrie
Slim wonen ontzorgt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Empowerment van de cliënten vergroten door middel van implementatie digizorg. Dit draagt bij aan kwaliteit van leven, maximale vrijheid en eigen regie.	- Organisatorische en procesmatige veranderingen voor implementatie domotica toepassingen in kaart brengen en hierop anticiperen - Implementatie van domotica naar gelang draagvlak en mogelijkheden locatie	- Inzet domotica bij individuele casusses	- Start implementatie digizorg
Samen werken vernieuwt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	In samenwerking met partners in de regio de ontwikkeling van een slimme wijk verder vormgeven met als doel het leven voor kwetsbare ouderen – en ouderen met dementie in het bijzonder -, aangenamer, efficiënter, gezonder en veiliger te maken.	- Samenwerking intensiveren met partners uit de regio voor Slimme Wijk terrein Kempenland - Inspiratiesessies met potentiele bewoners en gebruikers slimme wijk organiseren - Wensen en behoeften ophalen bij potentiele bewoners inzake slimme wijk en uitwerken wat de consequenties zijn in geld, mankracht, tijd en haalbaarheid	- Ontwikkelingen terrein Kempenland zijn vertraagd door bestuurlijke discussie met gemeente Bladel	- Verkenning is najaar 2019 weer opgestart op bestuurlijk niveau.

Tabel 5 Paragraaf per locatie 5: Kempenland - Bladel

Mariahof - Reusel

Strategische programma's en thema's kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	**Plan:** *Doel & resultaat kwaliteitsplan 2019*	**Do:** *Activiteiten kwaliteitsplan 2019*	**Check:** *Meten, toetsen, beoordelen (evaluatie kwaliteitsplan 2019)*	**Act:** *Corrigerende maatregelen* ***→ PLAN + DO kwaliteitsplan 2020***
Klant bepaalt *Persoonsgerichte zorg* *Wonen & welzijn* *Veiligheid*	De cliënten en diens mantelzorgers ervaren de locatie Mariahof als zijn of haar thuis. Dit vertaalt zich in woon-leefplezier voor de cliënt. Het thuis (de leefomgeving) van de cliënt dient een plek te zijn waar het schoon, veilig, comfortabel en kwalitatief goed is. Dit nodigt uit tot sociale contacten, prettige bezigheden en het nuttigen van smakelijke maaltijden. Naast een goed aanbod wordt voorzien in maatwerkoplossingen.	- Renovatie waarbij de huiskamer wordt vergroot en gesplitst, opfrissing & verfraaiing van de gang en toevoeging van een extra ontmoetingsplek/belevingsplek/zitplek aan het einde van de gang - Extra inzet groepsassistenten op de afdelingen die zorgen voor een betere maaltijdbeleving (bijv. door gezamenlijk te koken), invulling geven aan een zinvolle dag door bijv. activiteiten zoals samen lezen, een spelletje spelen etc. Hand- en spandiensten kunnen verrichten. Huiskameraanwezigheid die naast een toezichthoudende functie ook bijdraagt aan het welbevinden van de cliënten	- Renovatie in fase van voorlopig ontwerp -	- Oplevering renovatie Mariahof en ingebruikname extra plaatsen (2) - Uitbreiding extra inzet groepsassistenten op locatie
Medewerker onderneemt *Leren en verbeteren van kwaliteit* *Leiderschap, Governance & Management* *Personeelssamenstelling*	Optimale mix van zorg- en ondersteunende medewerkers aansluitend op de veranderingen in de omgeving en de veranderende zorgvragen.	- Door verzwaring van de zorgvraag veranderen de behoefte van de cliënt. Het team en de deskundigheidsmix van het team zal hierin mee moeten bewegen - Doorontwikkeling in reflectie i.v.m. ingrijpende veranderingen in zorgvraag - Match zorgvraag en personeelssamenstelling goed bewaken en bijstellen waar nodig. Mariahof is van origine een verzorgingshuis maar wordt na de renovatie een verpleeghuiszorg wat ook andere skills vraagt van de professionals. Hier worden ze in geschoold en getraind.	- Start transitie naar verpleeghuis is gemaakt.	- Speciale werkgroep werkt deze transitie verder uit en bereid dit verder voor, zowel de zachte als harde kant.
Slim wonen ontzorgt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Empowerment van de cliënten vergroten door middel van implementatie digizorg. Dit draagt bij aan kwaliteit van leven, maximale vrijheid en eigen regie.	- Renovatie inclusief aanpassing naar een verpleeghuislocatie (i.p.v. verzorgingshuis) wat beter past bij de zorgvraag in de gemeente Reusel. - Implementatie digizorg	- Digizorg is succesvol geimplementeerd.	- Nazorg, optimalisatie en borging digizorg
Samen werken vernieuwt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	In samenwerking met lokale organisaties de sociale cohesie in de wijk optimaliseren en zorgen voor een wijk waarin ouderen prettig kunnen wonen.	- Verbinding optimaliseren tussen de aanleunwoningen, KBO en Mariahof door middel van onder andere een gezamenlijk eetpunt en organiseren van dagbesteding in gezamenlijkheid zodat er mogelijkheden zijn voor een nauwere samenwerking. Hierdoor is er voor cliënten een grote betrokkenheid bij de maatschappij, de activiteiten en de verenigingen	- Gesprekken met partijen vinden plaats en intentie tot samenwerking is er.	- Start dagbesteding en eetpunt i.s.m. KBO en d'n Achterum

Tabel 6 Paragraaf per locatie 6: Mariahof - Reusel

Kerkebogten – Eersel

Strategische programma's en thema's kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	**Plan:** *Doel & resultaat kwaliteitsplan 2019*	**Do:** *Activiteiten kwaliteitsplan 2019*	**Check:** *Meten, toetsen, beoordelen (evaluatie kwaliteitsplan 2019)*	**Act:** *Corrigerende maatregelen* ***→ PLAN + DO kwaliteitsplan 2020***
Klant bepaalt *Persoonsgerichte zorg* *Wonen & welzijn* *Veiligheid*	De cliënten en diens mantelzorgers ervaren de locatie Kerkebogten als zijn of haar thuis. Dit vertaalt zich in woon-leefplezier voor de cliënt. Het thuis (de leefomgeving) van de cliënt dient een plek te zijn waar het schoon, veilig, comfortabel en kwalitatief goed is. Dit nodigt uit tot sociale contacten, prettige bezigheden en het nuttigen van smakelijke maaltijden. Naast een goed aanbod wordt voorzien in maatwerkoplossingen.	- Extra inzet gastheer/gastvrouw in restaurant om op piekmomenten op een cliëntgerichte manier te blijven bedienen en tijd te hebben voor echte aandacht en persoonlijk contact - Groter aanbod van maatwerk voor de cliënt met betrekking tot de invulling van een zinvolle dag door inzet van welzijnsprofessionals en inzet van vrijwilligers. Tevens verbinding zoeken met partners in de nabijheid. - Extra inzet groepsassistenten op de afdelingen (3 FTE) die zorgen voor een betere maaltijdbeleving (bijv. door gezamenlijk te koken), invulling geven aan een zinvolle dag door bijv. activiteiten zoals samen lezen, een spelletje spelen etc. Hand- en spandiensten kunnen verrichten. Huiskameraanwezigheid die naast een toezichthoudende functie ook bijdraagt aan het welbevinden van de cliënten - Extra inzet facilitaire professional zorg die klusjes en kleine werkzaamheden kunnen uitvoeren	- De samenwerking met welzijn is sterk verbeterd. De lijntjes worden steeds korter. - De facilitaire professional zorg zorgt er niet alleen voor dat de klusjes gedaan worden maar betrekt cliënten er ook bij zodat het als het ware een activiteit wordt. Een nieuwe activiteit is: 'meer voor mannen'.	- Uitbreiden inzet van extra groepsassistenten op de afdeling - Samenwerking zorg, welzijn en vrijwilligers verder vorm geven (specifiek aandacht voor vrijwilligers in transitie zorg én welzijn)
Medewerker onderneemt *Leren en verbeteren van kwaliteit* *Leiderschap, Governance & Management* *Personeelssamenstelling*	Proactief en oplossingsgericht werken om elke vraag van de klant te beantwoorden. Vanuit eigen regie werken aan de ontwikkeling van deskundigheid.	- Kennis van dementie en omgaan met onbegrepen gedrag vergroten door middel van scholingen, kennissessies en coaching on the job - Zorgen voor methode en middelen om continu up to date kennis van wensen, benodigdheden en of situatie van bewoner en zijn familie bij alle professionals in het team. Dit doen we bijvoorbeeld door middel PPP zorg, huiskamergesprekken, familiegesprekken, coaching door Verpleegkundig Ondersteuners en het initiatief 'gluren bij de buren' om als professionals onderling van elkaar te leren hoe de vraag van de klant op te halen en daarop vervolgens in te spelen. - Skills om het goede gesprek aan te gaan als het moeilijk is, als er slecht nieuws is of als iets niet goed gaat verder ontwikkelen. Dit doen we bijvoorbeeld door coaching van Verpleegkundig Ondersteuners met behulp van de afdelingen HR en L&O.	- Bijeenkomsten met mantelzorgers genaamd 'kennis en kennis maken' worden steeds beter bezocht. Dit is een initiatief van zorgprofessionals, medewerkers behandeling & begeleiding en de lokale cliëntenraad	
Slim wonen ontzorgt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Empowerment van de cliënten vergroten door middel van implementatie digizorg. Dit draagt bij aan kwaliteit van leven, maximale vrijheid en eigen regie.	- Vervolg implementatie digizorg: optimalisatie alarmering → verlaging van storingen in de actieve- en passieve zorgalarmering.	- Digizorg is sinds de zomer 2019 succesvol operationeel sinds de zomer 2019, zowel voor clienten als medewerkers. Alarmeringen zijn sterk verminderd en er wordt meer ingezet op maat. Regie ligt bij de zorg en dat is van grote meerwaarde. Medewerkers zijn enthousiast, zowel over het werken met digizorg als het doorlopen implementatietraject (scholing en coaching)	- Nazorg, optimalisatie en borging digizorg - In 2020 de verkenning starten of er bouwkundig dan wel middels de inzet van domotica anders omgegaan kan worden met de span of attention van medewerkers in de kleinschalige woonvormen
Samen werken vernieuwt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	In samenwerking met lokale organisaties de sociale cohesie in de wijk optimaliseren en zorgen voor een wijk waarin ouderen prettig kunnen wonen.	- In kaart brengen mogelijkheden van partners in de nabijheid voor activiteiten in de omgeving van Kerkebogten, daarbij mogelijk meer gebruik maken van de buitenruimte	- Er worden steeds meer activiteiten georganiseerd in de nabije omgeving van Kerkebogten, zoals de Tinteltuin en de kinderboerderij.	- Activiteiten verder uitbreiden met mogelijkheden in de omgeving

Tabel 7 Paragraaf per locatie 7: Kerkebogten - Eersel

’t Hofhuys – Bergeijk

Strategische programma’s en thema’s kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	**Plan:** *Doel & resultaat kwaliteitsplan 2019*	**Do:** *Activiteiten kwaliteitsplan 2019*	**Check:** *Meten, toetsen, beoordelen (evaluatie kwaliteitsplan 2019)*	**Act:** *Corrigerende maatregelen* ***→ PLAN + DO kwaliteitsplan 2020***
Klant bepaalt *Persoonsgerichte zorg* *Wonen & welzijn* *Veiligheid*	De cliënten en diens mantelzorgers ervaren de locatie ‘t Hofhuys als zijn of haar thuis. Dit vertaalt zich in woon-leefplezier voor de cliënt. Het thuis (de leefomgeving) van de cliënt dient een plek te zijn waar het schoon, veilig, comfortabel en kwalitatief goed is. Dit nodigt uit tot sociale contacten, prettige bezigheden en het nuttigen van smakelijke maaltijden. Naast een goed aanbod wordt voorzien in maatwerkoplossingen.	- Extra inzet groepsassistenten op de afdelingen die zorgen voor een betere maaltijdbeleving (bijv. door gezamenlijk te koken), invulling geven aan een zinvolle dag door bijv. activiteiten zoals samen lezen, een spelletje spelen etc. Hand- en spandiensten kunnen verrichten. Huiskameraanwezigheid die naast een toezichthoudende functie ook bijdraagt aan het welbevinden van de cliënten - Een ruimere service aan cliënten, mantelzorgers en bezoekers kunnen bieden middels het Servicepunt uit te breiden. Men kan bij het Servicepunt terecht voor een (hulp)vraag, praatje. Daarbij heeft het een signalerende en toezichthoudende functie. - Extra inzet gastheer/gastvrouw in restaurant om op piekmomenten op een cliëntgerichte manier te blijven bedienen en tijd te hebben voor echte aandacht en persoonlijk contact - Extra inzet facilitaire professional zorg die klusjes en kleine werkzaamheden kunnen uitvoeren	- Inzet van de extra medewerkers dragen bij aan meer persoonsgerichte zorg en welbevinden van onze cliënten. De extra inzet van groepsassistenten zorgt voor meer rust in de huiskamers. - Welzijnsprofessionals organiseren nieuwe activiteiten zoals aroma-massages en ‘goedemorgen Hofhuys’ (ochtendgymnastiek)	- Uitbreiden inzet van extra groepsassistenten op de afdeling
Medewerker onderneemt *Leren en verbeteren van kwaliteit* *Leiderschap, Governance & Management* *Personeelssamenstelling*	Proactief en oplossingsgericht werken om elke vraag van de klant te beantwoorden. Vanuit eigen regie werken aan de ontwikkeling van deskundigheid.	- Zorgen voor methode en middelen om continu up to date kennis van wensen, benodigdheden en of situatie van bewoner en zijn familie bij alle professionals in het team. Dit doen we bijvoorbeeld door middel PPP zorg, huiskamergesprekken, familiegesprekken, maar ook door middel van coaching door Verpleegkundig Ondersteuner en het initiatief ‘gluren bij de buren’ om als professionals onderling van elkaar te leren hoe de vraag van de klant op te halen en daarop vervolgens in te spelen.	- Psychologen en specialisten ouderengeneeskunde sluiten aan bij teamoverleggen voor casuistiek bespreken en intervisie. - VO-ers coachen meer on the job, maar dit vraagt nog extra aandacht	- Scholing in gesprekstechnieken - Scholing in hoe te coachen on the job
Slim wonen ontzorgt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	Empowerment van de cliënten vergroten door middel van implementatie digizorg. Dit draagt bij aan kwaliteit van leven, maximale vrijheid en eigen regie.	- Organisatorische en procesmatige veranderingen voor implementatie domotica toepassingen in kaart brengen en hierop anticiperen - Implementatie van domotica naar gelang draagvlak en mogelijkheden locatie - Onderzoeken mogelijkheden in samenwerking met woningcorporatie voor mogelijke upgrade van locatie ‘t Hofhuys	- De technische implementatie van Digizorg is eind september 2019 gestart	- Uitrol digizorg en training medewerkers vindt plaats in 2020 - Verkenning met woningcorporatie wordt in 2020 opgestart.
Samen werken vernieuwt *Gebruik van informatie* *Gebruik van hulpbronnen*	In samenwerking met lokale organisaties de sociale cohesie in de wijk optimaliseren en zorgen voor een wijk waarin ouderen prettig kunnen wonen.	- In kaart brengen mogelijkheden van partners in de nabijheid voor activiteiten in de omgeving van ‘t Hofhuys, daarbij mogelijk meer gebruik maken van de buitenruimte en aansluiting met het centrum - Verbinding optimaliseren met de aanleunwoningen	- In samenwerking met partijen uit de omgeving worden uitstapjes georganiseerd zoals wandeling naar en bezoek aan de buurtboerderij	- Activiteiten verder uitbreiden met mogelijkheden in de omgeving

Tabel 8 Paragraaf per locatie 8: 't Hofhuys – Bergeijk