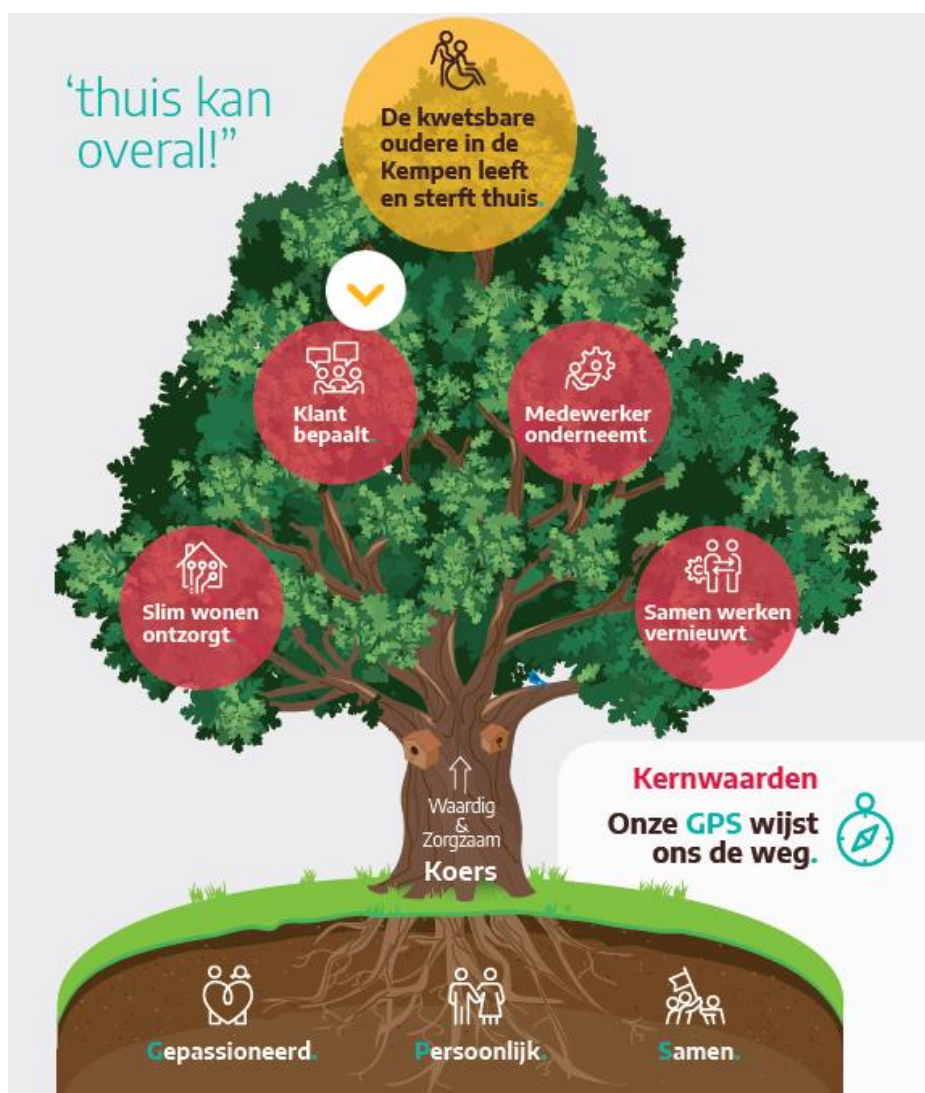


KWALITEITSPLAN 2021.



Opdrachtgever:	Raad van Bestuur
Auteur:	Ellis van Gompel, secretaris Raad van Bestuur
Datum:	29 maart 2021
Versie:	2

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Deel 1 Profiel zorgorganisatie	4
Deel 2 Profiel personeelssamenstelling	5
Deel 3 Situatie, plannen en verbeterpunten	7
Deel 4 Samen leren en verbeteren	19

Inleiding

Het jaar 2020 staat in het teken van de corona pandemie en de impact blijft ingrijpend. De gevolgen zijn groot voor ons allemaal en de zorg wordt daar dan ook grotendeels door in beslag genomen. Het coronavirus COVID-19 raakt ook organisaties zoals Oktober. In het voorjaar 2020 werden we overvallen door de impact en de maatregelen die de overheid trof als gevolg van het virus. De sluiting van de verpleeghuizen was een heftige maatregel. De tweede golf, waar we ons op het moment van schrijven in bevinden, is wederom van dusdanige grootte dat het de bedrijfsvoering van de organisatie belast. We staan voor de opgave om onder deze moeilijke omstandigheden onze cliënten van zorg te blijven voorzien.

De coronacrisis laat zien hoe kwetsbaar de zorg is in het algemeen en voor ouderen in het bijzonder. De komende jaren neemt de kwetsbaarheid van de ouderenzorg verder toe. Er zijn drie belangrijke ontwikkelingen die deze kwetsbaarheid veroorzaken: de groep ouderen wordt groter en wordt ouder (dubbele vergijzing). De krapte op de arbeidsmarkt neemt toe. Er zijn gewoonweg onvoldoende mensen op de arbeidsmarkt. En tot slot blijven de financiële middelen beperkt op basis van het huidige overheidsbeleid. De snelgroeiende kloof tussen de vraag naar en het aanbod van ouderenzorg is het grootste maatschappelijke vraagstuk voor de komende jaren en vraagt om een toekomstbestendig antwoord.

Sinds 2017 stelt de overheid extra middelen beschikbaar voor de implementatie van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In 2017 en 2018 is dit verwerkt in de tarieven. Sinds 2019 gebeurt dit in de vorm van het kwaliteitsbudget. Om in aanmerking te komen voor deze middelen vanuit het kwaliteitsbudget 2021 dient Oktober onderstaand plan in. In dit plan sluit Oktober aan bij het 'Programmaplan – Thuis in het verpleeghuis' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Het kwaliteitsplan van Oktober maakt integraal onderdeel uit van het jaarplan 2021. De keuze tot inzet van de middelen is tot stand gekomen in samenwerking met de Centrale Cliëntenraad (als vertegenwoordigers van onze cliënten en naasten) en een vertegenwoordiging van onze medewerkers. De voortgang en implementatie van dit plan wordt elk kwartaal gerapporteerd en besproken in het managementteam en halfjaarlijks met het zorgkantoor. Het plan bestaat uit de doorlopende / nog niet volledig gerealiseerde ontwikkelpunten vanuit 2020 en de nieuwe ontwikkelpunten voor 2021.

In het kwaliteitsplan 2019 en 2020 hebben we ervoor gekozen om ons te focussen op:

- ❖ persoonsgerichte zorg en ondersteuning door de extra inzet van zorgprofessionals en behandelcapaciteit
- ❖ wonen en welzijn door de extra inzet van welzijnsprofessionals
- ❖ inzet op Digizorg en technologische innovatie.

In het kwaliteitsplan 2021 dat nu voorligt borduren we hierop voort. Het totaal aan middelen benodigd in 2021 sluit aan bij de richtlijn voor het inzetten van het Kwaliteitsbudget: dit betekent dat 85% van de aangevraagde middelen bestemd is voor de inzet van extra zorgpersoneel en 15% voor overige zaken gericht op verbetering van de kwaliteit in lijn met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (2017).

Leeswijzer

Het kwaliteitsplan 2021 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 2020 en hoe we daar in 2021 mee verder gaan. Ook lichten we onze nieuwe plannen toe. Tot slot wordt in dit kwaliteitsplan 2021 inzicht gegeven in hoe wij als Oktober samen leren met stakeholders in de regio.

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) namelijk in Floriaan te Bladel en in Merefelt te Veldhoven en op twee locaties eerstelijns verblijf (ELV), namelijk Kerkebogten te Eersel en Kempenland te Bladel. Op Merefelt bieden we hospicezorg. Daarnaast zijn er op Rundgraafpark groepswoningen waar VPT-zorg (Volledig Pakket Thuis) wordt geleverd.

Oktober is 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

Medewerkers zijn cruciaal in het verlenen van goede kwaliteit van zorg, wonen en welbevinden aan onze cliënten. Zij zijn degene die direct de dienst of zorg leveren aan de doelgroep. Zij maken direct de kwaliteit. Oktober zet dan ook de medewerkers op de eerste plaats. Dit doet de organisatie door goed werkgeverschap te bieden. En aandacht te hebben voor duurzaam inzetbare medewerkers, die fijn werken, hun werk aankunnen en die kunnen en willen groeien. In de HR-strategie 2019-2024 staat het zorgdragen voor werkplezier (fijn werken) van onze medewerkers centraal. Oktober wil ook bekend staan als aantrekkelijke en onderscheidende werkgever in de regio, een organisatie met aandacht en waardering voor de medewerkers en het fijn werken vergroten waar het kan. We geloven erin dat autonomie, vakmanschap, verbondenheid met anderen en het kunnen inzetten van kennis en kunde belangrijke basisbehoeften zijn die het fijn werken positief beïnvloeden.

De ouderenzorg staat volop in de maatschappelijke belangstelling. De zorgvraag wordt steeds groter, zwaarder en complexer. Door de vergrijzing stijgt het aantal ouderen terwijl door de ontgroening de arbeidsmarkt krimpt. Dit maakt dat we meer met minder moeten doen. Naast een arbeidsmarkt vraagstuk is er ook een betaalbaarheidsvraagstuk; de kosten voor de zorg kunnen immers niet blijven stijgen. Dit vraagt om een slimme inzet van medewerkers zowel binnen als buiten de organisatie. Bijvoorbeeld door scherpe keuzes te maken in ons portfolio en te werken aan preventie naast zorg en behandelen.

Oktober kenmerkt zich door een grote betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers. De arbeidsmarkt in de zorg staat echter onder druk en zal ook in 2021 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. Diverse interventies hiertoe zijn in gang gezet:

- ❖ Er is een nieuwe employer branding strategie vastgesteld en deze is vertaald naar diverse (succesvolle) online en offline campagnes;
- ❖ Als werkgever is Oktober zichtbaar op onze Social Media;
- ❖ Diverse Recruitmentactiviteiten (de ‘vacature Maandag’ en koffie-speeddates) laten zien dat ze effect hebben in de werving van specifieke doelgroepen;
- ❖ Onze Werken-bij pagina is compleet vernieuwd (huisstijl en opzet);
- ❖ Er is een partnership met de Fontys gerealiseerd (2019) gericht op het Zorg Innovatie Netwerk in onze extramurale setting;
- ❖ Er is een partnership met het Summa gerealiseerd (2020) gericht op het beter verbinden van onderwijs en praktijk voor MBO-leerlingen.

Oktober heeft de ambitie uitgesproken om in 2021 meer leerlingenplaatsen beschikbaar te stellen dan voorheen. Dit om adequaat in te kunnen spelen op de toenemende arbeidskrapte. De studenten van de opleiding en/of maatwerktraject worden geplaatst op afdelingen waar zij gaan werken aan hun praktijkopdrachten. Vanuit het perspectief van leren & ontwikkelen is het belang van een passende inwerkperiode groot waarin studenten de tijd en de ruimte krijgen om te mogen leren van collega-zorgmedewerkers en inzicht te krijgen in het reilen en zeilen op de afdeling. Wanneer bij de start van een praktijkleerperiode de student deze ruimte ervaart, vermindert dit de kans op uitval en vertraging later in de opleiding.

De huidige uitgangspunten ten aanzien van het kunnen bieden van deze ruimte aan eerstejaars BBL-leerlingen binnen Oktober blijken hierin te beperkt. Daarnaast zien we dat afdelingen de noodzaak van een goede inwerkperiode inzien, maar dat er in de formatie geen ruimte voor is. Gevolg hiervan is dat afdelingen terughoudend zijn in het plaatsen van 1^e jaars BBL studenten.

Met het besluit onze uitgangspunten (te weten bovenformativiteit en werkbegeleiding) in 2021 te verruimen, geloven we erin dat we het leerklimaat voor de eerstejaars BBL-leerlingen een kwaliteitsimpuls geven, hun leer/werkplezier vergroten en de kans op behoud/binding van de leerling maximaliseren.

Daarnaast zet Oktober in op maatwerktrajecten waarin anders opgeleiden een verkorte opleiding kunnen volgen. Ook voor deze doelgroep geldt dat een goede inwerkperiode voordeliger is voor een succesvol opleidingstraject. Voor deze groep worden ook passende randvoorwaarden op gebied van boventaligheid en werkbegeleiding geboden.

De zorgteams worden geconfronteerd met veel ad hoc roosterdilemma's. Om de teams nog beter te ondersteunen, en taken hierin bij hen weg te halen, is uitbreiding van het Flexbureau wenselijk. Hiertoe wordt in 2021 een extra bemiddelaar geworven middels het kwaliteitsbudget (15%).

Gezien de bovenstaande ontwikkelingen, is het noodzakelijk dat Oktober de te verwachten behoefte van zorgpersoneel in de komende jaren zowel kwalitatief als kwantitatief definieert in een Strategische Personeelsplanning (SPP). In 2020 hebben we dit instrument vernieuwd en we zien het dan ook als een belangrijke bouwsteen voor onze toekomstvisie. Het SPP is een middel dat leidt tot optimale personele bezetting binnen de organisatie over meerdere jaren. Er wordt ingespeeld op de uitdagingen op de arbeidsmarkt, de demografische ontwikkelingen, technologische innovaties en de tendens van de participatiemaatschappij.

Tot slot zien we nog meer kansen voor het komende jaar. Deze kansen werken we in 2021 verder uit.

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 2021 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 1.

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

2020 was het laatste jaar van het Meerjarenbeleidsplan 2017 – 2020 'Thuis kan overal'. Met de komst van de nieuwe Raad van Bestuur per 1 juli 2020 is besloten om voor 2021 een jaarplan te maken als afgeleide van het vigerende Meerjarenbeleidsplan. Separaat werken we aan een nieuw Meerjarenbeleidsplan 2022 – 2025 dat in 2021 opgeleverd gaat worden.

Het jaarplan 2021 bestaat uit een deel om de basis verder op orde te krijgen en een deel waarin we vernieuwen. Onder het motto afronden, borgen en verbinden geven we de activiteiten vorm.

Situatie, plannen en verbeterpunten

Voor het opstellen van het kwaliteitsplan 2021 is per locatie een evaluatie gedaan op basis van het kwaliteitsplan 2020. De plannen zoals beschreven in de tabellen in de bijlage van het kwaliteitsplan 2021 zijn geëvalueerd en getoetst (check) en op basis daarvan worden beheersmaatregelen en/of (nieuwe) verbeterpunten geformuleerd (act). We maken hierbij gebruik van de PDCA-cyclus.

In het kwaliteitsplan 2021 wordt op basis van de onderwerpen uit het kwaliteitskader een verbinding gemaakt met onze plannen uit 2020 en daar waar deze in 2021 nog voortduren of hebben geleid tot nieuwe plannen.

De verbeterparagrafen per locatie als afgeleide van de organisatiebrede doelen en resultaten zijn inmiddels aangeleverd bij het Zorgkantoor.

❖ Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Verbeterpunt kwaliteitsplan 2020:

- Inspelen op toename van de complexe zorgvragen

Verbeterpunt kwaliteitsplan 2021:

- Ouderen in eigen kracht
- Vervolg inspelen toename complexe zorg, o.a. door openen van een PG+ afdeling
- Leren en kwaliteit van zorg versterken, o.a. door werven van HBO-verpleegkundigen

De juiste zorg op de juiste plaats richt zich op het voorkomen, verplaatsen en vervangen van zorg. Samenwerking tussen verschillende zorgorganisaties, het sociaal domein en (overheids)instanties is cruciaal om dit te organiseren. In 2021 werken we verder aan een integraal zorgaanbod op basis van de wensen en behoeften van ouderen en hun netwerk met als doel **'ouderen in eigen kracht'**. De samenwerking met de informele zorg wordt geïntensiveerd en het aanbod gericht op langer thuis wonen van ouderen in de regio maken we toegankelijker. Doel is de mantelzorger en daarmee de zorgprofessional te ontlasten.

De **zorgvraag is steeds groter, zwaarder en complexer** geworden. De toenemende vergrijzing maakt dat onze cliënten steeds ouder worden en dat brengt vrijwel altijd complicaties met zich mee. Meer ouderen met dementie, maar ook een toename in andere ziektebeelden waarbij onbegrepen gedrag en agressie meer aanwezig zijn. Het zorgaanbod en onze zorgprocessen worden in 2021 hierop verder ingericht. Onze medewerkers faciliteren we door middel van scholingen en trainingen maar ook door met ze in gesprek te zijn over deze ontwikkeling en hen ideeën aan te laten dragen hoe het anders kan.

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. In 2020 hebben we hiertoe een sociaal agoog aangetrokken met als doel op een andere manier naar de cliënt te kijken. Het gedrag wordt geanalyseerd en gemonitord en behandelplannen kunnen worden uitgebreid met een gedragscomponent, zodat tijdig kan worden geanticipeerd op de volledige zorgvraag van de cliënt. Richting 2021 zetten we dit voort.

Ook hebben we in 2019 een start gemaakt met het aanwenden van extra zorgprofessionals met specialisaties. Door de inzet van een meer divers aanbod zorgprofessionals beogen we de huidige kennis rondom cliëntveiligheid en de juiste benadering te verhogen. 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 deze GET-trainers (Gedrag Expertise Team) met hun kennis en expertise zowel van toegevoegde waarde zijn voor de cliëntenzorg als voor collega-zorgprofessionals. Ook deze functies worden doorgezet in 2021.

Tot slot vraagt de steeds complexer wordende zorgvraag om het doorontwikkelen van de vakgroep psychologie. Wij werken nu met basispsychologen en willen naar een flink aandeel GZ-psychologen. Een tweede GZ-psycholoog is onderdeel van het kwaliteitsbudget 2021 en is nodig om de kwaliteit verder te verhogen en om de GZ-opleiding in de toekomst zelf te kunnen vormgeven binnen Oktober.

Als gevolg van de geschetste ontwikkelingen zien we dat medewerkers meer te maken krijgen met agressief gedrag van cliënten op de PG-afdelingen. In 2020, met doorloop naar 2021, is daarom extra aandacht voor het belang van melden hiervan en het proces dat hierop volgt richting zorg voor de medewerker(s). In 2021 zijn de processen vastgesteld en het inschakelen van andere disciplines hierbij. Onderdeel van deze afspraken is ook wie regiehouder is en hoe de onderlinge afstemming tussen disciplines verloopt.

In 2020 hebben we onze ambities ten aanzien van het openen van een GP (gerontopsychiatrische) afdeling nader verkent. Deze verkenning heeft ertoe geleid dat we ervoor kiezen om een PG+ afdeling te realiseren. Deze PG+-afdeling is per september 2021 operationeel en fungeert eind 2021 als een expertisecentrum op het gebied van onbegrepen gedrag, doordat medewerkers zijn aangetrokken met relevante opleiding en ervaring en er een plan beschikbaar is voor doorontwikkeling van het team. Vanaf 2022 gaat het expertisecentrum haar kennis delen binnen de organisatie.

We willen dat onze medewerkers veel verantwoordelijkheid en ruimte krijgen. En die verdienen ze ook, want ze zijn goed, deskundig en toegewijd en beschikken samen over ontzettend veel kennis. We ambiëren nog nadrukkelijker veel aandacht voor leren en ontwikkelen op het gebied van vakkennis, praktische vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling. We willen iedere dag het beste uit onszelf halen, een lerende organisatie zijn en hierin nog beter worden. Alleen dan krijgen bewoners de beste zorg en ondersteuning.

Om het leren én de kwaliteit van zorg te versterken willen we investeren in de rol van de HBO-verpleegkundige die vanuit het beroepsprofiel een nadrukkelijke rol heeft in het realiseren van goede kwaliteit van zorg. Ze doen dit vanuit verpleegkundig leiderschap. We willen investeren zodat de competenties in het beoogde verpleegkundig leiderschap verder ontwikkelt wordt. Allereerst bij de huidige HBO-verpleegkundigen, maar ook bij toekomstige HBO-verpleegkundigen. Om dit te realiseren trekken we **per regio een HBO-verpleegkundige** aan met ruime ervaring in het verpleegkundig leiderschap die, middels coaching on the job, zijn of haar collegae naar een nog hoger deskundigheidsniveau kan begeleiden. De afgelopen jaren is er een begin gemaakt met de toetreding van de HBO-verpleegkundigen in de teams c.q. op de locaties. Nu is het tijd om doorontwikkeling actief te stimuleren. De huidige verpleegkundig ondersteuners (VO) krijgen in 2021 een leertraject op maat aangeboden, een aantal collegae volgen een leergang met als doel het HBO-niveau 6 diploma. Door de komst van deze nieuwe HBO collegae kunnen we volgens het 'train the trainer principe' een enorme impuls geven aan de beoogde doorontwikkeling. Deze nieuwe Hbo verpleegkundigen gaan daar waar nodig als rolmodel dienen en werken samen met de HBO-verpleegkundigen op. Intensiteit is afhankelijk per individu, afhankelijk van leervragen. Deze nieuwe HBO-verpleegkundigen staan ook met twee voeten in de klei, in het primaire proces, waarbij naar verwachting de taakvolwassenheid en professioneel handelen van de medewerkers in de zorgteams gaat toenemen.

Op basis van een proef gaan we de zorgteams in de regio Veldhoven ondersteunen met een planner. Deze planner draagt zorg voor een volledige en efficiënte roosterplanning op de afdelingen wat leidt tot een effectieve inzet van de medewerkers. Concreet betekent dit dat we teams gaan ondersteunen in het oplossen van de openstaande diensten en we ze gaan helpen om over afdelingen heen te kijken waar men elkaar vooruit kan helpen. Door deze werkzaamheden bij de teams weg te halen en ze wel optimaal inspraak te geven over hun rooster creëren we voor onze zorgprofessionals meer tijd en ruimte om zich daadwerkelijk te kunnen focussen op kwaliteit van zorg en sluiten we aan bij een betere balans werk/privé voor onze zorgprofessionals.

Tot slot worden middels het kwaliteitsbudget 2021 extra zorgprofessionals niveau 2 en niveau 3 geworven. Deze collega's worden ingezet waar de zorgcomplexiteit hoog is en extra ondersteuning op de woning/afdeling wenselijk is.

15% aanvragen:

Ontwikkelcoach Balans voor Welzijn

Op de locaties van Zorg in Oktober is 3e generatie zorgtechnologie geïnstalleerd met veel mogelijkheden om het leven van bewoners en het werk van zorgmedewerkers makkelijker en leuker te maken. Medewerkers zijn geschoold in het gebruik ervan, beheer en hulpbronnen zijn goed georganiseerd. Kortom: alle randvoorwaarden zijn aanwezig om met behulp van deze technologie nieuwe stappen te zetten in het waarmaken van onze visie. Waar in de dagelijkse praktijk mens en technologie samenkomen, ontstaan mogelijkheden, maar ook dilemma's. Bijvoorbeeld wanneer vrijheid leidt tot onveiligheid. Of wanneer een maatregel om veiligheid te borgen leidt tot minder welzijn.

Wij willen graag de kunst verstaan om voor iedere individuele bewoner de balans voor zo groot mogelijk welzijn te vinden. Deze balans kan alleen per individu worden bepaald, omdat vrijheid en veiligheid voor ieder mens andere waarde zal hebben. De balans kan bovendien binnen relatief korte tijd weer veranderen, bijvoorbeeld door achteruitgang van de conditie van de bewoner.

Een plan van aanpak geeft weer hoe wij binnen Oktober de ontwikkeling vormgeven naar balans voor welzijn, *juist* wanneer wij risico's zien.

In 2021 zien we een ontwikkeltraject dat zich afspeelt op het kruispunt van zorgvisie, visie en beleid ten aanzien van technologie en ten aanzien van vrijheid & veiligheid (verlangingen vanuit visie, verantwoording vanuit de Wet Zorg & Dwang) en lerende organisatie. Dit betekent:

- optimaler gebruik maken van de beschikbare zorgtechnologie, zonder dat technologie de hoofdrol heeft gekregen (het is ook maar een middel)
- argumenten afwegen tussen veiligheid en vrijheid (controle/risico's en welzijn/leefplezier)
- vermijden van onvrijwillige zorg m.b.v. technologie (WZD materie)
- eigenaarschap creëren bij de zorg / teams zelf (via experts, werkgroep, in de sprintgroepjes)
- leren door te doen (zo weinig mogelijk plenair, zoveel mogelijk actie in groepjes en coaching in het proces)

Proeftuin van Zorg naar Leven

Op de PG afdelingen van onze locatie Merefelt te Veldhoven gaan we in de vorm van een proeftuin ervaring opdoen in het werken met anders opgeleide medewerkers. We gaan opzoek naar een andere balans in de teamsamenstelling; een balans tussen traditioneel opgeleide medewerkers en medewerkers zonder deze traditionele zorgachtergrond.

We doen dit vanuit het gedachtengoed dat een andere teamsamenstelling de ontwikkellijn van Zorgen naar Leven in positieve zin een impuls geeft. We zetten in op de dialoog met medewerkers, bewoners en hun naasten met betrekking tot de veranderende ideeën over goede zorg en ondersteuning. Wat is dat dan en hoe geven we daar met elkaar blijvend vorm aan, zodat dit aansluit bij de wensen en behoefte(n) en toch ook garandeert dat we professionele en veilige zorg leveren?

❖ Wonen en welzijn

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:

- Transitie naar integraliteit van zorg, behandeling en welzijn

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2021:

- Verbinden zorg, wonen, welzijn én behandeling
- Zo thuis mogelijk
- Zinvolle en betekenisvolle dag

In 2019 hebben we de eerste 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. De koers die we in 2019 hebben ingezet hebben we in 2020 verder vormgegeven door middel van het continueren, en uitbreiden, van de inzet van gastheer/gastvrouw op locatie, zinvolle dagcoaches en welzijnsprofessionals. In 2021 blijven we koersvast en zetten we dit verder voort.

Thuis kan overal, dat is ons motto. We streven ernaar dat mensen zich veilig en thuis voelen, waar hun bed ook staat. Het optimaliseren van thuisbeleving, zinvolle dag en maaltijdbeleving dragen bij aan het thuisgevoel in onze huizen. **Zo thuis mogelijk** is het streven.

Verhuizen naar één van de huizen van Oktober betekent dat de bewoner – met passende zorg, begeleiding of ondersteuning – zijn leven voort kan zetten. De rol(len) die iemand had, de dingen die iemand belangrijk vindt of graag doet of de zin die iemand aan zijn eigen leven gaf vormen hiervoor de leidraad. De organisatie van zorg, begeleiding en ondersteuning evenals het gebouw, dragen idealiter bij aan het voort kunnen zetten van het “eigen leven” van de bewoner.

De bewoner moet zich zo min als mogelijk gehinderd voelen. Diens netwerk, vrijwilligers en mantelzorgers moeten zich vrij voelen om te doen en laten zoals zij dat voorheen ook bij hun naaste thuis deden. Een gelijkwaardige relatie tussen bewoner, zijn naasten, vrijwilligers en de medewerker ligt aan de basis van de samenwerking met elkaar. Er is een verschuiving van ‘zorgen naar leven’. Er zijn veranderde ideeën over goede zorg en ondersteuning.

We zien een gefragmenteerde manier van werken en kijken naar zorg en welzijn. Daarnaast zien we dat op het moment een bewoner naar een huis van Oktober verhuist onze medewerkers binnen no-time alles ‘overnemen’ en de bewoner en zijn netwerk het ‘volledig uit handen geven’. Dit is niet meer passend bij deze tijd, het is niet meer mogelijk om aan alle vragen aan zorg en ondersteuning tegemoet te komen. Dit vraagt om andere oplossingsrichtingen die we niet alleen kunnen realiseren, maar waarvoor samenwerking noodzakelijk is, zeker als het gaat om niet zorg gerelateerde ondersteuning aan de bewoner. Het is niet vanzelfsprekend dat alle medewerkers het gedachtegoed vanuit deze visie als leidraad voor hun doen en denken gebruiken.

Ons kwaliteitssysteem is gericht op de ‘harde’ kant van zorgverlening en we hebben momenteel onvoldoende zicht hoe én of we persoonsgerichte zorg verlenen? Door een te sterke scheiding van zorg en welzijn worden deze verschillende componenten als losse onderdelen gezien en hebben we hierop ook onze organisatie gefragmenteerd ingericht. Wanneer je vanuit een integrale benadering kijkt creëer je meer samenhang. In 2021 werken we verder aan het **verbinden van zorg, wonen, welzijn én behandeling**. Een betere integrale benadering van de zorgvragen waarbij professionals van alle disciplines optimaal en intensief met elkaar samenwerken leidt tot een beter beeld rondom datgene wat ouderen nodig hebben. Door multidisciplinaire teamoverleggen, casuïstiekbesprekingen en samenwerken in projecten voeden we dit.

We zetten in 2021 in op verdere vernieuwing van het aanbod aan activiteiten voor ouderen om bij te dragen aan een **zinvolle en betekenisvolle dag**. We werken verder aan maatwerk van het welzijnsaanbod om te voldoen aan de individuele wensen.

Als gevolg van de corona crisis hebben we onze trainers die normaliter extramuraal beweeglessen verzorgen intramuraal ingezet op afdelingsniveau. Dit op groepsniveau dan wel op individueel niveau. Gezien het positieve effect van deze ‘beweeglessen’ is de ambitie om vanaf 2021 meer structureel intramuraal binnen de afdelingen ‘bewegen’ in te zetten. Hiertoe wordt middels het kwaliteitsbudget een bewegingsagoog geworven.

Uit terugkoppelingen van de afdelingen maar ook de fysiotherapeuten maken we op dat dit aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënten, medewerkers in de zorg ondersteunt en een positief effect heeft op de cliënten. Van de coronacrisis hebben we geleerd dat door meer te bewegen op de afdelingen of de eigen kamer van de cliënt dit zorgt voor minder prikkels en verstoringen. Zo kan er per cliënt maatwerk geleverd worden.

De trainers van Oktober verzorgen deze beweeglessen. Middels een interne training van onze trainers bewegen en fysiotherapeuten en coaching on the job van de trainer bewegen zien we mogelijkheden om ook andere functionarissen evenals vrijwilligers actief en enthousiast te maken in dit domein.

Ook de huidige trainers gaan we deels inzetten voor de beweeglessen op de afdelingen. Hiermee kunnen we alle medewerkers een gevarieerd aanbod aan werkzaamheden aanbieden. Daarnaast gaan de trainers ook de afdelingen voorzien van instructie en coaching ten aanzien van het onderwerp bewegen en vitaliteit.

We zien, en stimuleren dat steeds meer cliënten kiezen voor het nuttigen van een maaltijd in het restaurant. Dit leidt tot sociale interactie, beweging en ontmoetingen. Dit is een mooie ontwikkeling voor de cliënten. Met de eerder toegekende extra middelen hebben we medewerkers in de functie van gastheer/gastvrouw in de restaurants geworven. Dit zetten we in 2021 voort.

Daarnaast willen we een stapje verder gaan en het gevoel van uit eten ook naar de afdeling toe brengen. Genieten met je medebewoners maar ook middels genietmomenten met je naasten. Middels de inzet van een kok kunnen we dit vorm en inhoud geven, leuke maar ook professionele kookactiviteiten binnen de afdeling. We hebben inmiddels al 1 kok in dienst en dit is zeer succesvol.

Een tweede aspect is dat de gediplomeerde koks onze medewerkers die dagelijks met eten & drinken bezig zijn kunnen coachen en of begeleiden waarbij sturen op het budget, kwalitatief goede en gevarieerde maaltijden en maaltijdbeleving kernbegrippen zijn. Beide koks worden binnen het gehele werkgebied van Oktober ingezet.

❖ Veiligheid

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:

- Continu aandacht voor triage, rapporteren en risicosignalering

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2021:

- Resultaten op indicatoren Basisveiligheid
 - Decubituszorg
 - Advance Care Planning
 - Medicatiereviews
- Evaluatie huidige kwaliteits- en meetsysteem
- Wet Zorg en Dwang

In 2020 is continu aandacht voor 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 zijn extra scholingen georganiseerd.

In de zomer 2020 zijn de **resultaten op de kwaliteitsindicatoren Basisveiligheid** conform handboek van Actiz, Verenso Zorgthuis.nl en V&VN aangeleverd aan het Zorginstituut Nederland. De resultaten geven input waar we in 2020 en 2021 de organisatie van de kwaliteit van zorg nog verder verhogen. Specifiek geldt dit voor decubituszorg, advance care planning en medicatiereviews.

In december 2019 is de decubitus prevalentie meting uitgevoerd. Naar aanleiding van deze meting zijn we aan de slag gegaan met het voorbereiden van een scholing over wondzorg voor verpleegkundig ondersteuners en aandachtfunctionarissen huidletsel. Vanwege de coronacrisis in 2020 en de prioriteiten die daardoor gesteld zijn binnen de organisatie is het niet gelukt een (fysieke) scholing in 2020 te geven. De voorbereidingen zijn zover getroffen dat dit in 2021 opgepakt wordt. De resultaten van de decubitus prevalentie meting 2019 zijn met de verpleegkundig ondersteuners geanalyseerd en verbetermaatregelen zijn zo veel mogelijk op teamniveau opgesteld. Evaluatie van het effect van de voorgestelde verbetermaatregelen vindt plaats middels de meetkaart huidletsel in de prestatie monitor. Deze werkwijze willen we doortrekken naar de decubitus prevalentie meting in december 2020.

De resultaten van de advance care planning geven input om het cyclische proces verder aan te scherpen. Voor de medicatiereviews willen we een verbeteringslag maken voor de cyclische jaarplanning van reviews.

De indicatoren zijn onderdeel van de PDCA-cyclus in de organisatie. De resultaten en verbeterpunten worden in diverse gremia, waaronder het managementteam en in het teammanagersoverleg, besproken. Deze besprekingen vinden periodiek plaats. Een verbetering die we gaan aanbrengen in dit proces is het verhogen van de betrokkenheid van de specialist ouderengeneeskunde. Deze is tot op heden met name bij de verzameling en bespreking betrokken. Voor de implementatie van de verbeterpunten vormen zij ook een belangrijke schakel.

Tenslotte willen we met ingang van 2021 meer periodiek de resultaten op de indicatoren decubitus en eten en drinken monitoren door de tussentijdse resultaten van metingen te bespreken en te reflecteren op het ingezette beleid.

Binnen Oktober hanteren we de PREZO methodiek voor het meten en verbeteren van onze kwaliteit van zorg. In 2020 zijn we gestart met een **evaluatie van dit kwaliteits- en meetstelsel**. De huidige werkwijze is met medewerkers geëvalueerd met als doel de intrinsieke motivatie van medewerkers voor het gebruik van de methodiek verder te verhogen en meer toegespitst op de doelgroep te kunnen meten. Redenen zijn dat de huidige werkwijze reeds jaren oud is en medewerkers op sommige vlakken de aansluiting met de doelgroep en de kernwaarden van Oktober missen. Daarnaast willen we de werkwijze meer integraal maken en welzijn, behandeling en begeleiding nog actiever betrekken. Eind 2020 zal de evaluatie worden afgerond, waarna we in 2021 een start maken met de implementatie ervan.

Per 1 januari 2020 is de **Wet Zorg en Dwang (WZD)** in werking getreden. De kern van de wet is 'Nee, tenzij'. Het uitgangspunt is dat onvrijwillige zorg niet thuis hoort in de zorg. Het jaar 2020 gold als overgangsjaar, zodat organisaties zoals Oktober tijd kregen om te voldoen aan de vereisten die de wet met zich meebrengt. De voormalige BOPZ-afdelingen zijn geregistreerd in het locatieregister WZD. Cliënten kunnen terecht bij Adviespunt Zorgbelang voor een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon WZD. Een commissie WZD is ingericht en heeft het beleidsplan WZD en de bijbehorende werkprocessen uitgewerkt en (deels) geïmplementeerd. Een tweetal scholingen voor zorgverantwoordelijken PG heeft plaatsgevonden in juli en augustus. De scholing ging over WZD, onvrijwillige opnames, registratie van onvrijwillige zorg, evaluatie van onvrijwillige zorg. In 2021 ligt de focus op het verstevigen van de implementatie van de WZD op de intramurale PG afdelingen. Dit wordt onder andere gedaan door middel van scholing met een e-learning module over de WZD binnen de Leerroute Dementie.

Daarnaast wordt in 2021 een visie ontwikkeld over de eventuele verdere invoer van de WZD binnen Oktober en de bijbehorende registratie van locaties. Dit geldt voor de somatische afdelingen, thuiszorg, dagbesteding/ dagbehandeling en locaties met Wlz verblijf zonder behandeling.

❖ **Leren en werken aan kwaliteit**

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:

- Deskundigheidsbevordering op het gebied van onbegrepen gedrag

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2021:

- *Vervolg leren & ontwikkelen ten aanzien van onbegrepen gedrag en dementie*

In 2018 is een vernieuwde visie op Leren & Ontwikkelen gedefinieerd en hebben we een Leer Management Systeem aangeschaft dat geoperationaliseerd is sinds 2019. Hierin worden inmiddels diverse leerroutes aangeboden.

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 2020 hebben we wederom stappen gezet in de **ontwikkeling van kennis en vaardigheden op het gebied van onbegrepen gedrag en dementie**. Er is een leerprogramma Dementie ontwikkeld en meerdere GRIP (grip op probleemgedrag) functionarissen zijn opgeleid.

Doelen van dit leerprogramma zijn het beter kunnen begrijpen van het gedrag van de cliënt en op een meer eenduidige manier de zorg rondom de cliënt te organiseren. We maken hierbij gebruik van het behandelmodel 'tHuis. De psychologen spelen een belangrijke rol in deze scholingen. De e-learning vindt plaats via ons digitale leersysteem. In 2021 worden binnen dit leerprogramma meerdere leerroutes ontwikkeld met thema's zoals ethiek, de verhuizing van de cliënt, wet zorg & dwang en omgaan met onbegrepen gedrag. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen leerroutes die beschikbaar zijn voor alle medewerkers binnen Oktober en leerroutes specifiek voor de GRIP functionarissen. Deze GRIP functionarissen spelen weer een belangrijke rol in learning en coaching on the job van collega's. De GRIP functionaris helpt collega's bij het op peil houden van hun kennis en vaardigheden bij het omgaan met de mens met dementie. Zij zijn de vraagbaak, bespreken praktische opdrachten, bewaken de voortgang en geven instructies.

Naast de deskundigheidsbevordering van onze zorgprofessionals, hebben we de kennis en bewustwording intern bij niet-zorg medewerkers, vrijwilligers en familieleden van onze cliënten de afgelopen jaren vergroot door middel van het organiseren van kennisbijeenkomsten. Door de toename van het aantal cliënten met dementie in ons verzorgingsgebied zullen we hier in 2021 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 2020:

- Meerjarenbeleidsplan 2020

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2021:

- Meerjarenbeleidsplan 2022 - 2025
- Leiderschapsprogramma

2020 is het laatste jaar van het Meerjarenbeleidsplan 2017 – 2020 "Thuis kan overal". Dit betekent dat we ons in 2020 buigen over een nieuwe plan en ons klaarmaken voor een nieuwe beleidsperiode.

Oktober heeft sinds medio 2020 een tweehoofdige Raad van Bestuur, na een interim-periode van 5 maanden, na het vertrek van de vorige bestuurder begin 2020. Dit maakt dat de afspraak is gemaakt om in september 2020 te starten met de ontwikkeling van een nieuw Meerjarenbeleidsplan, met een doorloop in 2021. Het **Meerjarenbeleidsplan 2022 - 2025** wordt medio 2021 opgeleverd. Voor 2021 schrijven we een separaat jaarplan.

Er ligt voor de komende jaren een uitdagende strategische veranderopgave binnen Oktober, waarbij de managementfuncties een belangrijke verantwoordelijkheid dragen om deze vanuit hun respectievelijke rol en positie binnen de eigen context handen en voeten te geven.

Goed leiderschap is een belangrijk speerpunt voor 2021. De doorontwikkeling van het managementteam en teammanagement in hun (integrale) leiderschapsrol wordt gestimuleerd door inzet van een **leiderschapsprogramma** onder begeleiding van een extern bureau. We leren leiderschap inzetten vanuit strategie, visie en de benodigde veranderingen, en hierin focus en prioritering aanbrengen. Transformationeel en situationeel leiderschap wordt verder ontwikkeld en men leert omgaan met nabijheid en afstand.

Leiderschapsthema's waar we mee aan de slag gaan zijn:

- Werken met een blik op de toekomst. Samen nieuwe visie ontwikkelen en samen koers maken, samen vernieuwen en verbeteren. Van strategie naar operaties (vice versa) en de rol van het managementteam en teammanagement daarin.
- Leiderschapsvisie (coachend en transformatief leiderschap) ontwikkelen en het verkennen van de daarin opgenomen leiderschapsdilemma's.
- Werken en samenwerken vanuit de driehoek cliëntvraag, professional en organisatie, waaronder rolverdeling en samenwerking met de ondersteunende diensten.
- Onderlinge samenwerking en teamontwikkeling, waaronder overleg en besluitvorming.
- Ruimte voor individuele leervragen en individuele groei vanuit de veranderopgaven die er liggen.

❖ **Gebruik van hulpbronnen**

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:

- Vervolg uitrol Digizorg en implementatie technologische innovaties

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2021:

- Borgen en bestendigen gedragscomponent inzet technologische innovaties
- Vergroten bewegingsvrijheid cliënten door middel van toegangscontrole
- Voortgang Strategisch Vastgoedplan conform onze meerjarenvisie 'thuis kan overal'

Sinds 2016 maakt Oktober een digitale transformatie door. In 2021 vindt een doorontwikkeling van deze digitale transformatie plaats met duidelijke borging richting medewerkers, met als uitgangspunt: de basis van de IT infrastructuur is op orde. De afgelopen jaren heeft Oktober fors geïnvesteerd in het moderniseren van haar IT infrastructuur. Op het gebied van techniek loopt Oktober nu voorop, maar de IT organisatie moet nu ook opschalen naar een hoger volwassenheidsniveau.

Door intensiever gebruik van de ICT-infrastructuur en applicaties en ontwikkelingen in de maatschappij met betrekking tot cybersecurity is aanscherping van informatiebeveiliging en professionalisering van de organisatie nodig. Bij professionalisering van de IT organisatie wordt gestreefd naar duidelijke IT processen die ook nageleefd worden. Dit moet leiden tot verhogen en waarborgen van de ICT prestaties binnen Oktober.

Ook is extra aandacht nodig voor de implementatie van veranderingen. Door zorgprofessionals goed te begeleiden en te ondersteunen bij het gebruik technologie.

In 2021 werken we verder aan het ondersteunen van het adoptievermogen van onze zorgprofessionals. Dit doen we onder andere door medewerkers vroegtijdig mee te nemen in veranderingen die gaan spelen, hen actief te betrekken bij gewenste verbeteringen op het gebied van ICT, continu uitleg te geven en er wordt een digitale leeromgeving ingericht als platform voor domotica en andere ICT gerelateerde items.

Naast de IT verder op orde krijgen blijven we vernieuwen. Grootschalig gebruik maken van technologische innovaties kan leiden tot meer eigen regie van ouderen, een hogere kwaliteit van leven en een doelmatiger inzet van schaarse zorgprofessionals. We innoveren processen, producten en diensten, onder andere door meer gebruik van technologie om het leefplezier van ouderen en het fijn werken van medewerkers te vergroten. Inzet van technologie en vernieuwing gebeurt vanuit de bedoeling. Het doel voor 2021 is innovatie nog meer aan te laten sluiten op de behoefte van de zorg en services.

Oktober had een achterstand op het gebied van inzet van ICT binnen de organisatie. Vanaf 2015 is gewerkt aan een goede basis en nieuwe inrichting. Doordat ICT opnieuw opgebouwd moest worden, konden in vergelijking met andere organisaties rigoureuze keuzes gemaakt worden. Gevolg is een solide basis waarop vooruitstrevende zorgtechnologie is aangesloten. Op alle Oktober locaties is Digizorg inmiddels operationeel. Middels het kwaliteitsbudget dat is toegekend in 2020 zijn camera's aangeschaft en is geïnvesteerd in infrastructuur ten behoeve van deze camera's. De huidige zorgtechnologie biedt mogelijkheden om de zorg- en dienstverlening verder te innoveren.

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, mede gefaciliteerd uit het kwaliteitsbudget.

De medewerkers die onderdeel zijn van dit team zorgen voor de verbinding van de zorg naar ICT. In 2021 ligt de focus op het verder borgen van het goede gebruik van digizorg zodat de bedoelde effecten / doelstellingen gerealiseerd worden. De kosten voor de inzet van deze medewerkers lopen dus door in 2021 en middels het kwaliteitsbudget 15% maken we hier gebruik van.

In 2021 willen we ons naast de verdere uitrol van Digizorg op het gebied van technologische innovaties inzetten voor het vergroten van de bewegingsvrijheid van onze cliënten door middel van digitale sloten. Cliënten die regelmatig verkeerde kamers oplopen kunnen dit niet meer, maar andersom geldt ook dat je geen ongewenste visite zal hebben. Dit is het effect van de digitale sloten op de cliëntkamers. Verder komen de sloten op andere deuren van de afdeling om ook daar wel of niet begrenzing voor de cliënt aan te zetten. Uiteindelijk willen we afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënt hier meer ruimte bieden.

Dat zal dan gecombineerd worden met dwaaldetectie. In dwaaldetectie spelen de camera's een belangrijke rol. Zij signaleren dat een cliënt de kamer verlaat en kan de cliënt gevolgd worden. Zones kunnen aangegeven worden waarbinnen de cliënt vrij kan bewegen. Wanneer de cliënt daar buiten komt zal dat een alarm veroorzaken.

In ditzelfde traject zit ook het onderzoek naar mogelijkheden dat de cliënt dit niet met een tag hoeft te doen maar dat de deur reageert op de aanwezigheid van de cliënt (bijvoorbeeld door bluetooth). Mogelijkheden zijn er al en daar moeten we nog een keuze in maken. Het vraagt om een extra module die communiceert tussen het slot en de cliënt.

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

Nieuwe woonzorgvormen zijn hard nodig om ouderen in de toekomst beschikbare en betaalbare zorg te kunnen bieden. We realiseren diverse vastgoedprojecten conform het **Strategisch Vastgoedplan** en onze meerjarenvisie 'Thuis kan overal' waarbij duurzame bouw en een gezonde leefomgeving hoog in het vaandel staan. De uitgangspunten hierbij zijn toekomstbestendig, slim en duurzaam.

In 2017 is het strategisch vastgoedplan 2017 – 2022 van Oktober gerealiseerd en elk jaar actualiseren we dit plan op basis van eventuele nieuwe inzichten, externe ontwikkelingen en financiële wijzigingen. Het strategisch vastgoedplan geeft een totaaloverzicht van de bestaande locaties en nieuw te ontwikkelen initiatieven en is de basis voor alle toekomstige planontwikkelingen. In 2021 staan hiertoe de navolgende projecten gepland:

- Oplevering renovatie Mariahof
- Vervolg uitbreiding huiskamers Floriaan
- Ontwikkelingen 't Laar verder vorm geven in relatie tot realisatie Slimme Wijk
- Start bouw GRZ op terrein MMC
- Vervolg terrein Kempenland

De zogenaamde greendeal in de zorg en de afspraken in het regeerakkoord vragen om een verduurzaming van ons vastgoed. Het onderwerp duurzaamheid heeft in 2020 dan ook een prominentere plaats gekregen en binnen Oktober geven we hier invulling aan in onze verbouw- en nieuwbouw projecten.

Oktober maakt voor dit traject gebruik van de dienstverlening en ondersteuning van Royal Has Koning. De opdracht behelst ondersteuning om te zorgen dat Oktober voldoet aan alle wettelijke eisen evenals een doorkijk van noodzakelijke en wenselijk investeringen om het vastgoed van Oktober te verduurzamen.

Inmiddels zijn alle locaties in eigendom van Oktober in kaart gebracht. Dit om inzichtelijk te maken welke duurzaamheidsmaatregelen we kunnen nemen. De volgende fase, die doorloopt in 2021, is dat we verschillende scenario's gaan doorrekenen om vervolgens toekomstgericht en duurzame besluiten te kunnen nemen.

❖ **Gebruik van informatie**

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2020:

- *Extern stakeholdermanagement*

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2021:

- *Vervolg extern stakeholdermanagement*
- *Optimaliseren cliëntervaringen d.m.v. doorontwikkeling PPP en verhogen respons Zorgkaart Nederland*
- *Verbeteren Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)*

Oktober staat als ouderenzorgorganisatie midden in de maatschappij. Voor het uitvoeren van haar zorg- en dienstverlening is zij afhankelijk van andere partijen en er zijn dan ook al diverse relevante samenwerkingsverbanden, zoals met collega-zorgorganisaties, gemeenten, kennisinstellingen, woningcorporaties, welzijnsaanbieders etc.

De kunst is om het krachtenveld zo goed en volledig mogelijk in kaart te brengen en de verschillende belangen met elkaar te verbinden. In 2020 heeft Oktober een eerste stap gezet in het optimaliseren van **externe stakeholdersmanagement**.

In 2020 is hiertoe een overzicht gemaakt van de belangrijkste stakeholders op strategisch niveau, evenals een plan van aanpak per stakeholder hoe de relatie met deze vorm dient te krijgen én dient te worden onderhouden. In 2021 borduren we hierop voort en is specifiek aandacht voor stakeholders die (strategische) aandacht moeten krijgen.

Het aanbod van Oktober moet zich de komende jaren meer in de richting van zelf- en samenredzaamheid gaan ontwikkelen. Om dit te realiseren is een samenwerking met verschillende partijen in ketens en netwerken nu en in de toekomst nodig. Bij collega organisaties zien we voorbeelden van een aanbod dat gericht is op de zelf- en samenredzaamheid terug in bijvoorbeeld verpleegkundige adviesgesprekken, waarbij mensen vooral worden geholpen met diensten en mogelijkheden buiten de zorg. Het Modulaire pakket thuis (MPT) biedt kansen om anders naar de huidige zorg- en dienstverlening te kijken. In 2021 gaan we dit nader verkennen.

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 9 vragen, waaronder de NPS. De vragenlijst wordt twee keer per jaar bij de uitnodiging van het ZorgLeefPlan 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).

PPP (Positive Perception Program) gaat in 2021 over op Enalyzer. Een belangrijke wijziging betreft dat het programma gebruiksvriendelijker wordt voor afdelingen zelf en meer uitvraag en analysemogelijkheden biedt afgestemd op specifieke behoeften. Daarnaast zijn we ook in 2020 gestart met de evaluatie van de frequentie van de uitvraag van cliënttevredenheid bij cliënten en naasten. In 2021 gaan we op basis van deze evaluatie eventuele verbetermaatregelen treffen om het ophalen van cliëntervaringen te optimaliseren.

Naast ons eigen meetsysteem PPP kunnen cliënten en naasten ook hun waardering voor de zorg- en dienstverlening binnen Oktober op **Zorgkaart Nederland** achterlaten. De respons hierop is nog niet representatief en mede doordat de landelijk verplichte indicator Net Promoter Score in de toekomst alleen middels de resultaten op Zorgkaart Nederland beantwoord mag worden, hebben we als organisatie besloten belteams in te zetten. In 2020 starten we hiermee en ook in 2021 loopt dat door.

Het **medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)** geven we sinds 2018 vorm via een soortgelijke werkwijze: kortcyclisch en op frequente basis. Twee keer per jaar wordt een MTO uitgezet aan de hand van een korte vragenlijst. In het voorjaar worden de thema's vitaliteit, ondernemerschap en bevlogenheid uitgevraagd, in het najaar komen de thema's verbinding, betrokkenheid bij Oktober en arbeidsomstandigheden aan de orde. In iedere MTO wordt de eNPS uitgevraagd.

Als gevolg van het coronavirus COVID-19 is de bespreking van het MTO 1-2020 nog onvoldoende afgemaakt, omdat de teams nauwelijks fysiek teamoverleg hebben gehad en er andere prioriteiten zijn gesteld. Daarnaast lijkt er sprake van 'onderzoek moeheid', juist ook door de frequentie van het MTO. Medewerkers geven aan dat ze 'alweer' een vragenlijst moeten invullen, terwijl er nog onvoldoende zicht is of er maatregelen zijn genomen uit de eerder gehouden ronde.

De halfuur bespreking van de rapportage in het team maakt dat er onvoldoende diepgang komt in het gesprek. Dit heeft overigens ook deels te maken met de bestaande teamdynamiek. Het neigt naar meer toelichten op hoofdlijnen, dan met elkaar in dialoog gaan en kijken naar verbeteracties, waar het team zelf ook invloed op heeft. Dit maakt dat we ons in 2021 gaan buigen over een nieuwe vorm om medewerkers te bevragen en in gesprek te gaan over werkbeleving en werkplezier. Een verkenning hiertoe is inmiddels gestart.

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. Extern participeert Oktober in diverse netwerken waarin leren centraal staat.

Het coronavirus COVID-19 heeft nog meer laten zien en bewezen dat samen werken en van elkaar leren van groot belang is. Zo is binnen het VVT platform, waarin bestuurders uit de regio Zuid-Oost Brabant zijn verenigd, de afgelopen maanden de samenwerking nog intensiever geworden. Deze VVT-organisaties in onze regio en CZ zorgkantoor werkten al een langere tijd samen aan het vernieuwen en verbeteren van de ouderenzorg. De overheid stelt in de periode 2018 – 2021 daarvoor extra middelen beschikbaar. Om de vernieuwingen tot stand te brengen, is een convenant regio Zuidoost Brabant opgesteld en zijn ontwikkelplannen gemaakt. In 2021 werken we hieraan verder.

Daarnaast hebben 25 organisaties, gemeenten en verzekeraars in Zuidoost Brabant de krachten gebundeld in het Programma Precies! De basis hiervoor is gelegd in juli 2018. Vele professionals hebben in zes klantreizen de grootste knelpunten voor thuiswonende ouderen en mantelzorgers geïnventariseerd. Dat heeft geleid tot de ideale ouderenreis en acht Precies!-projecten. Ook deze projecten lopen door in 2021.

Een initiatief voortgevloeid uit de eerste piek van het coronavirus COVID-19 is het organiseren van een regionaal coördinatiecentrum. In het voorjaar 2020 werden corona gerelateerde patiënten vanuit een centraal punt gecoördineerd geplaatst en/of doorgeplaatst, als eerste binnen de regio, indien nodig ook daarbuiten. Dit geslaagde initiatief was aanleiding om verdergaand samen te werken in de regio met als doel efficiënter te werken en de wachtlijstproblematiek te verkleinen. In 2021 krijgt dit gedachtegoed verder vorm.