

# Kwaliteitsplan 2018



## Inhoud

1. Profiel zorgorganisatie.....	3
1. Omschrijving zorgvisie en kernwaarden.....	3
2. Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling.....	4
3. Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep.....	4
4. Aantal locaties (overeenkomend met KvK registratie), zorgomgeving.....	5
5. (kleinschalig/grootschalig) en voornaamste besturingsfilosofie.....	5
6. Landelijk/stedelijk van aard.....	5
2. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling.....	6
1. Inleiding.....	6
3. Deskundigheidsmix.....	7
4. Ratio opbrengsten vs personele kosten.....	7
3. Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.....	8
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	9
2. Wonen en welzijn.....	11
3. Veiligheid.....	12
4. Leren en werken aan kwaliteit.....	14
5. Leiderschap, governance en management.....	15
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	16
7. Gebruik van hulpbronnen.....	16
8. Gebruik van informatie.....	18
4. Samen leren en verbeteren.....	19
4.1 Verbeterplannen locaties van Zorggroep Lianté.....	19
4.2 Cliëntenraad.....	20
4.3 Collega-instellingen.....	20

## 1. Profiel zorgorganisatie

Onder de verantwoordelijkheid van Zorggroep Lianté vallen 7 woonzorgcentra en 5 wooncentra in Drachten, Oosterwolde, Haulerwijk, Appelscha, Wollega en Noordwolde. Het centraal kantoor van Zorggroep Lianté is gevestigd in Oosterwolde.

Zorggroep Lianté biedt diensten en producten op het gebied van zorg, wonen en welzijn, voornamelijk ten behoeve van ouderen in haar werkgebied. Zorggroep Lianté wil er voor iedereen zijn en staat voor het verbinden van mensen. Niet alleen mensen die er wonen, maar ook medewerkers, vrijwilligers, omwonenden en mantelzorgers. Wat je leeftijd ook is, waar je ook woont.

### 1. Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

In 2017 is een Strategisch plan opgesteld, met als titel:

***“Persoonlijke zorg voor kwetsbare ouderen in een vertrouwde omgeving”.***

Implementatie van de nieuwe strategie is gestart in het najaar van 2017 en loopt door in de volgende jaren.

#### Missie van Zorggroep Lianté:

Zorggroep Lianté ondersteunt in de gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Smallingerland de eigen regie en leefstijl van mensen met een zorg- en of dienstverleningsvraag zodat cliënten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Daarnaast biedt Zorggroep Lianté veilig wonen aan kwetsbare ouderen met een zorg en dienstverleningsvraag en ontzorgt zij mantelzorgers en huisartsen. Zorggroep Lianté wordt gezien als een vertrouwde, persoonsgerichte en lokaal verbonden zorgaanbieder met wie het goed doelgericht samenwerken is om de kwaliteit van leven van kwetsbare ouderen beter te maken.

#### Visie van Zorggroep Lianté:

Ouderen blijven langer thuis wonen en regelen hun zorg de komende jaren vaker zelf en met hun omgeving. Ouderenzorg wordt steeds meer lokaal georganiseerd. Dat vraagt samenwerking en verbondenheid in de omgeving. Zorggroep Lianté levert 24 uur per dag in haar werkgebied zorg die op wensen en behoeften van de persoon is gericht. De zorg wordt geleverd door teams die rondom de vraag van bewoners/cliënten zijn georganiseerd en bestaat uit medewerkers vanuit verschillende disciplines, vrijwilligers, mantelzorgers en familie. Samenwerking met partners in zorg- en dienstverlening is daarbij vanzelfsprekend. Zorggroep Lianté wil om dit mogelijk te maken een cultuur creëren waarin medewerkers de ruimte voelen om verantwoordelijkheid te nemen voor het professioneel handelen en het flexibel inspelen op de wensen en behoeften van bewoners en cliënten.

#### Kernwaarden:

De kernwaarden van Zorggroep Lianté zijn:

- persoonsgericht
- vriendelijk
- (lokaal) verbonden
- vertrouwd
- resultaatgericht

## 2. Omschrijving doelgroepen, aantal cliënten per doelgroep, leeftijdsverdeling

Doelgroep	Aantal	Leeftijdsverdeling	
ouderen met een zorg- en dienstverleningsvraag waarbij cliënten zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen	nvt	nvt	
veilig wonen voor kwetsbare ouderen met zorg- of dienstverleningsvraag <sup>1</sup>	396	Leeftijdscategorie	Aantal
		35 - 50	1
		51 - 60	2
		61 - 65	4
		66 - 70	5
		71 - 75	20
		76 - 80	34
		81 - 85	93
		86 - 90	125
		91 - 95	77
		96 - 100	33
101	2		
Totaal	396 2		

## 3. Type zorgverlening, ZZP-verdeling, omzet per doelgroep

ZZP	Omzet
VV1	119.538
VV2	152.406
VV3	628.070
VV4	5.004.973
VV5	4.677.521
VV6	5.620.903
VV7	68.759
VV8	320.952
LG 2 EX	85.549
LG 3 EX	149.942
LG 4 EX	130.338
LG 4 IN	57.787
PI	664.556
MUT.DGN	48.816
Totaal	17.730.108 3

<sup>1</sup> Voorkomende doelgroepen zijn: verstandelijke beperking, psychiatrische aandoening, dementie, somatiek, NAH (Niet Aangeboren Hersenletsel), de ziekte van Parkinson, Multiple Sclerose, palliatief terminale cliënten. Aantallen en leeftijdsverdeling niet specificeerbaar. Over verdeling in zorgzwaarte is informatie beschikbaar (paragraaf 1.3).

<sup>2</sup> Peildatum oktober 2017. Voor het jaar 2018 is er geen aanleiding tot grote wijzigingen in het aantal cliënten (bv door openen nieuwe afdeling/locatie).

<sup>3</sup> Voor het jaar 2018 is er geen aanleiding tot grote wijzigingen in het aantal cliënten, door bv openen nieuwe afdeling/locatie. Er zal naar verwachting overigens een lichte verschuiving van zorgzwaarte optreden, welke hier niet is begroot.

Toelichting:

ZZP = Zorgzwaartepakket

LG = Licht gehandicapt

PI = Partner Indicatie

De omzet is berekend op basis van de maand oktober 2017, vermenigvuldigd met 365/31

Omzet is exclusief NHC/NIC

#### **4. Aantal locaties (overeenkomend met KvK registratie), zorgomgeving**

- De Warrenhove te Drachten
- De Lauwers te Drachten
- Sickenga-Oord te Wolvega
- Lycklama Stins te Wolvega
- Sinnehiem te Haulerwijk
- Riemsoord te Appelscha
- Rikkingahof te Oosterwolde

#### **5. (kleinschalig/grootschalig) en voornaamste besturingsfilosofie**

- In de afgelopen jaren werd Zorggroep Lianté geleid door een tweehoofdige Raad van Bestuur. Momenteel wordt de organisatie geleid door één interim bestuur. In 2017 is door de Raad van Toezicht besloten om het model van eenhoofdig bestuur nu definitief in te voeren. Per 4 december 2017 is er een permanente directeur-bestuurder voor Zorggroep Lianté.
- Bij besturingsfilosofie en leiderschapsstijl gaat Zorggroep Lianté uit van het gedachtegoed van integraal management, uniformiteit binnen de organisatie, efficiënte en effectieve sturing en een krachtige leiderschapsstijl, die gekenmerkt wordt door bedrijfsmatig denken, gecombineerd met hart voor de zorg en voorbeeldgedrag ten aanzien van de kernwaarden van Zorggroep Lianté.

#### **6. Landelijk/stedelijk van aard**

Zorggroep Lianté is gevestigd in de dorpen vermeld in paragraaf 1.4 en biedt haar zorg- en dienstverlening aan in een meer dorpse dan stedelijke omgeving.

## 2. Profiel personeelsbestand/personeelssamenstelling

### 1. Inleiding

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van Zorginstituut Nederland van 13 januari 2017 wordt bij het onderdeel Personeelssamenstelling aangegeven dat elke zorgorganisatie inzicht geeft in het personeelsbestand. Het gaat volgens het Kwaliteitskader om de volgende informatie, waarover in dit hoofdstuk voor 2018 de begrote cijfers getoond worden:

- Begrote fte totaal
- Deskundigheidsmix
- Ratio personele kosten versus opbrengsten

De volgende punten zijn voor aanvang van 2018 nog niet bekend en worden na afloop van het verslagjaar 2018 vermeld: de verhouding tussen leerling / gediplomeerden en in/door/uitstroomcijfers.

### 2. Begrote fte 2018 totaal

Het aantal fte's is als volgt begroot voor 2018, verdeeld over intramurale en extramurale zorg:

	Fte begroting 2018
<b>Verzorg.intra.</b>	<b>174,89</b>
Zorghulp	1,73
Helpende/dienstverlener	12,72
Verzorgende (IG)	106,72
Contactvz/Verpleegk	50,18
Wijkverpleegk.	3,54
<b>Verzorg.extra</b>	<b>58,77</b>
Zorghulp	1,33
Helpende	
Verzorgende (IG)	32,70
Contactvz/Verpleegk	15,09
Wijkverpleegk.	2,92
Medew dagverz/begeleider	6,73

Opmerkingen bij dit overzicht:

- In verband met de invoering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is de begrote zorgformatie extra verhoogd met ca. 7,4 fte voor meer handen aan het bed. Dit is in bovenstaande begrote formatie opstelling verwerkt.
- De medewerkers Welzijn zijn geïntegreerd in de zorgfuncties bij intramuraal.
- Een begrote formatie van 2,78 fte zorghulp is hierin niet opgenomen, omdat dit is/wordt uitbesteed aan firma Dokter Thuiszorg.
- Een begrote formatie van 3,9 fte zorghulp bij Zorg Thuis Drachten is anders begroot, namelijk als medewerkers schoonmaak en die vallen onder facilitair.
- Een begrote formatie van 2,17 fte dienstverlener van locatie Rikkingahof is in deze opstelling meegenomen. De dienstverlener gaat i.v.m. kleinschalig wonen naast de taken van de helpende ook facilitaire taken (waaronder koken op de groep) verrichten.
- In dit overzicht zijn geen vrijwilligers zijn meegenomen. Het aantal vrijwilligers is ca. 650.

De begrote formatie is berekend aan de hand van de begrote productie en de volgende uitgangspunten:

- productiviteit intramuraal per jaar: 1.512 uur
- bandbreedte (correctie op de woonzorguren) is 98% bij intramuraal
- productiviteit extramuraal: PV/VP/BG 68% en HV 75%

### 3. Deskundigheidsmix

De deskundigheidsmix is vastgesteld in het kader van het Strategisch plan. De samenstelling ziet er als volgt uit:

#### Intramuraal

	2018				
	Zorghulp	Helpende	Verzorgende IG	Verpleegk./contactverz	Wijkvpk
Zzp 1,2	6%	14%	80%		
Zzp 3	3%	17%	80%		
Zzp/Vpt 4	3%	7%	60%	30%	
Zzp/Vpt 6,8		5%	61%	31%	3%
Zzp 5,7		5%	61%	31%	3%
Zzp 9/10					
3 GGZ C		12%	70%	15%	3%
4 GGZ C		12%	70%	15%	3%
Pakket A	6%	14%	80%		
Pakket B	3%	7%	60%	30%	
Pakket C	3%	7%	60%	30%	
Pakket D			65%	32%	3%

#### Extramuraal

	2018				
	Zorghulp	Helpende	Verzorgende IG	Verpleegk./contactverz	Wijkvpk
PV			65%	30%	5%
VP			65%	30%	5%
BG			65%	30%	5%
HV	100%				

### 4. Ratio opbrengsten vs personele kosten

Over het jaar 2018 is de begrote ratio personele kosten/opbrengsten 0,66 4.

<sup>4</sup> Onderdelen: Salariskosten pers.in loondienst, Sociale lasten personeel in loondienst, Doorberekende salariskosten, Personeel niet in loondienst, Andere personeelskosten

### 3. Situatie, plannen en voornemens, waardering door bestuur en interne stakeholders en hoofdverantwoordelijke per hoofdstuk van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Zorggroep Lianté heeft zoals vermeld in paragraaf 1.1 in 2017 een nieuwe strategie opgesteld. Implementatie is in het najaar van 2017 gestart op diverse onderdelen. Voor de zorg- en dienstverlening ligt in de komende jaren de focus op:

- Inrichten op zwaardere zorg en voldoen aan de voorwaarden
- Met persoonlijke aandacht, betrokkenheid, vriendelijkheid en lokale verbondenheid binnen gemaakte afspraken
- Planmatig, resultaatgericht (elkaar aanspreken op afspraken), verantwoording, reflectie en leren

In het Kwaliteitsplan 2018 komen de voornemens bij de verschillende onderdelen aan de orde. Analyse huidige situatie en Kwaliteitsplan 2018 passen bij de strategie voor de komende jaren. Het hoofdstuk sluit af met feedback van de Centrale Cliëntenraad. Feedback van collega-instellingen volgt in kwartaal 1 van 2018.



## 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Situatie	Plannen/voornemens 2018	Verantwoordelijke	Realisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategisch plan constateert:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• huidige kernwaarden niet meer passend bij Lianté en behoefte zwaardere zorg</li> <li>• wijze van organiseren zorgverlening niet meer passend bij behoefte zwaardere zorg</li> <li>• complexer wordende zorg vraagt intensievere samenwerking in de keten</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zie paragraaf 5 – ‘Sturen op kernwaarden’</li> <li>- Zie paragraaf 4 – ‘Werken met integrale teams dicht rondom de cliënt’</li> <li>- Zie paragraaf 3 – ‘Intensiveren samenwerking huisartsen en ketenzorg’</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkwijze voldeed in 2017 niet volledig aan kaders rondom zorgleefplan systematiek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbeteringen Cliëntdossier zijn volgens plan van aanpak geïmplementeerd (doorloop vanuit 2017)</li> </ul>	Manager Oosterwolde	Kw I
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere cliënt beschikt binnen 24 uur over voorl. zlp; na zes weken voltooid (vereiste Kk). Zorggroep Lianté voldoet hier in de praktijk aan, niet als beleid beschreven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De vereisten Kk zijn verwerkt in werkinstructies: “Methodisch werken in het ECD” en “Methodisch werken met OMAHA” (doorloop vanuit 2017)</li> <li>- Werkwijze voldoet op alle locaties aan het beleid (toetsing)</li> </ul>	Manager Wolvega  Manager	Kw I  Kw II
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registratie levensloop maakt geen deel uit van het zorgleefplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulier levensloop is onderdeel van Zorgleefplan en systematiek (doorloop vanuit 2017)</li> </ul>	Managers	Kw I

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal cliënten met dementie neemt toe; voldeed in 2017 niet volledig aan “8 kernelementen” ontwikkeld door Trimbos en Vilans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beleid Dementie obv plan van aanpak is vastgesteld (doorloop vanuit 2017)</li> <li>- Beleid dementie is geïmplementeerd op alle locaties</li> </ul>	<p>Manager Oosterwolde</p> <p>Managers</p>	<p>Kw I</p> <p>Kw II</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgaanbod voor cliënten in laatste levensfase in 2017 onvoldoende persoonsgericht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beleid Palliatieve zorg obv plan van aanpak is vastgesteld (doorloop vanuit 2017)</li> <li>- Beleid Palliatieve zorg is geïmplementeerd op alle locaties</li> </ul>	<p>Manager Drachten</p> <p>Managers</p>	<p>Kw I</p> <p>Kw II</p>

## 2. Wonen en welzijn

Situatie	Plannen/voornemens 2018	Verantwoordelijke	Realisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mogelijkheden om doelgericht en persoonsgericht te werken aan zinvolle dagbesteding zijn in 2017 onvoldoende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Training is gegeven aan zorgverleners, gericht op het geven van handvatten aan mantelzorgers rondom de cliënt (in 2017 eerste stap gezet met deelname aan programma Waardigheid &amp; Trots met de voorstelling "Familiefabels", gericht op bevorderen familieparticipatie)</li> <li>Zie punt 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, bij: 'Registratie levensloop in ECD ontbreekt' (doorloop vanuit 2017)</li> </ul>	Bestuur	Kw III
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorbereidingen maken voor omslag van traditioneel model verzorgingstehuis naar kleinschalig- en geclusterd wonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plannen zijn afgestemd op lokale situatie, als onderdeel implementatieplanning strategie</li> </ul>	Managers (Facilitair manager)	Volgens implementatieplanning strategie
<p>Strategisch plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Om de zorg efficiënt, persoonlijk en verantwoord te houden is het nodig dat vrijwilligers, mantelzorgers, naasten directer betrokken raken bij de zorgverlening</li> </ul>	<p>Plan bevat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Werken met integrale teams waarbij vrijwilligers, mantelzorgers, naasten direct deel uitmaken van het team rondom de cliënt. Gericht op onder meer welzijnsactiviteiten</li> </ul>	Bestuur	Volgens implementatieplanning strategie

### 3. Veiligheid

Situatie	Plannen/voornemens 2018	Verantwoordelijke	Realisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategisch plan constateert:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexer wordende zorg vraagt intensievere samenwerking in de keten</li> </ul> </li> <li>- Evaluatiegesprekken en aangaan overeenkomsten met huisartsen, apothekers en ketenpartners m.b.t. inzet Specialisten ouderengeneeskunde, psychologen en paramedici</li> <li>- In 2017 is een inventarisatie gedaan naar afspraken huisartsen en ketenpartners</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodieke evaluatie met huisartsen, apothekers en andere ketenpartners heeft plaatsgevonden op basis van nieuwe afspraken</li> <li>- NCare is ingevoerd op alle locaties ZG Lianté (borging medicatieveiligheid)</li> </ul>	<p>Bestuur en Managers</p> <p>Bestuur en Managers</p>	<p>Kw III</p> <p>Kw III</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- In 2017 zijn de indicatoren basisveiligheid uit Kwaliteitskader benoemd tot KPI (project stuurinformatie)</li> <li>- In juni aanlevering uitkomsten basisindicatoren veiligheid bij Openbare database (vereiste Kk)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicatoren basisveiligheid zijn geïmplementeerd</li> <li>- Uitkomsten (indicator informatie) zijn beschikbaar (mei) tbv aanlevering Openbare database</li> </ul>	<p>Bestuur en Managers</p>	<p>Kw I</p> <p>Kw II</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor aantal gebieden voldeed de zorgverlening in 2017 niet aan alle vereisten met het oog op inzet Zorggroep Lianté op zwaardere zorg (zie pagina 9). Het betreft:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit en veiligheid, incl. MIC</li> <li>• Cliëntdossier</li> <li>• Deskundigheid medewerkers (incl.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteitsaudit op onderdelen van Kwaliteit van verantwoorde zorg, is uitgevoerd door de zorgteams</li> <li>- Kwaliteitsaudit op Kwaliteit van leven, is uitgevoerd door de zorgteams</li> </ul>	<p>Managers</p> <p>Managers</p>	<p>Kw I</p> <p>Kw IV</p>

<p>BIG, scholing)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Medicatieveiligheid</li> <li>● Terugdringen vrijheidsbeperking</li> <li>● Mondzorg</li> <li>● Hygiëne en infectiepreventie</li> <li>● Veilige woonomgeving</li> </ul>			
<p>– Zorgbeleid en zorginhoudelijke parameters in mgt rapportagestructuur zijn niet op alle relevante gebieden beschikbaar</p>	<p>– Zorgbeleid is op orde en parameters zijn onderdeel P&amp;C cyclus conform Kwaliteitskader verpleeghuiszorg en Project Stuurinformatie</p> <p>– Zie ook onder punt 5 Leiderschap, Governance en Management bij 'Voor zorginhoudelijk beleid is onvoldoende ontwikkel- en schrijfcapaciteit'</p>	<p>Bestuur</p>	<p>Kw III</p>

#### 4. Leren en werken aan kwaliteit

Situatie	Plannen/voornemens 2018	Verantwoordelijke	Realisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategisch plan constateert:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• wijze van organiseren zorgverlening niet meer passend bij behoefte zwaardere zorg</li> </ul> </li> <li>- Passende deskundigheid en ontplooiing is nodig om de zorg ook in de toekomst verantwoord te blijven bieden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programma voor teamontwikkeling is uitgevoerd, gericht op bevorderen samenwerking onderling en tussen formele en informele zorg. Het programma heeft oa als doel uitvoering geven aan persoonsgerichte zorg, zingeving, zinvolle daginvulling, familieparticipatie, welzijn en wooncomfort.</li> <li>- Start werken met integrale teams dicht rondom de cliënt</li> </ul>	Bestuur en managers	Volgens implementatieplanning strategie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruimte om mee te lopen bij collega organisatie (vereiste in Kk)</li> <li>- In 2017 aangesloten bij "lerend netwerk Verpleeghuiszorg". Uitwisseling met Saxenburggroep (Harderwijk) en Hof en Hiem (St Nicolaasga).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gezamenlijke thema's tbv 'leren' zijn bepaald</li> <li>- Uitwisseling op verschillende niveau's in de organisatie vindt structureel plaats</li> <li>- Leerervaring is geborgd in de organisatie (zie ook locatiespecifieke plannen hoofdstuk 4)</li> </ul>	Bestuur en managers	Kw IV
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategisch plan constateert:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• huidige kernwaarden niet meer passend bij Liante en behoefte zwaardere zorg</li> </ul> </li> <li>- In 2017 zijn nieuwe kernwaarden vastgesteld voor strategie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sturen op nieuwe kernwaarden vindt plaats;</li> <li>- Kernwaarden zijn onderdeel van functiebeschrijvingen, aannamebeleid en functioneringsgesprekken</li> </ul>	Bestuur en Managers	Volgens implementatieplanning strategie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinds najaar 2017 auditen de zorgteams van verschillende locaties elkaar op zorginhoudelijke onderwerpen (het intrinsiek maken van kwaliteit)</li> </ul>	Zie paragraaf 3 "Kwaliteitsaudit"		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderdeel van de P&amp;C is Kwaliteitsplan periodiek te evalueren</li> </ul>	Kwaliteitsjaarplan 2017 is geëvalueerd	Bestuur en managers	Kw I

## 5. Leiderschap, governance en management

Situatie	Plannen/voornemens 2018	Verantwoordelijke	Realisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klachtenfunctionaris nav Wkkgz is reeds beschikbaar voor de cliënten van Zorggroep Lianté (vereiste in Kk)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuw klachtenreglement is geïmplementeerd</li> </ul>	Bestuur	Kw I
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Besturingsfilosofie en leiderschapsstijl is als onderdeel nieuwe strategie opgesteld, passend bij eigenaarschap en regelruimte waar het hoort en flexibiliteit</li> <li>- Betere borging zorginhoud was nodig in het functieprofiel manager. In 2017 is 'Zorgachtergrond' opgenomen als vereiste in functieprofiel managers</li> <li>- Voor uitvoering nieuwe leiderschapsstijl zijn aanvullende competenties (coachende stijl)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontwikkelprogramma voor leidinggevenden is uitgevoerd</li> </ul>	Bestuur en managers	Onderdeel van implementatieplanning strategie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor zorginhoudelijk beleid is onvoldoende ontwikkel- en schrijfcapaciteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorginhoudelijk adviseur is aangesteld</li> </ul>	P&O manager a.i.	Onderdeel van implementatieplanning strategie

## 6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Situatie	Plannen/voornemens 2018	Verantwoordelijke	Realisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- In 2017 is vanuit het Strategisch plan de deskundigheidsmix voor 2018 en daaropvolgende jaren bepaald</li> <li>- Via "werkbalanstool" wordt norm (vereiste in Kk) toegepast</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norm wordt toegepast (en aangepast wanneer landelijke norm ontstaat)</li> </ul>	P&O manager a.i.	i.a. landelijke kaders
<ul style="list-style-type: none"> <li>- In 2017 zijn personeelsgegevens gepubliceerd op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor 2018 worden de begrote personeelsgegevens gepubliceerd op website als onderdeel van het Kwaliteitsjaarplan 2018</li> </ul>	Bestuur	Voor 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>- PAR of VAR is vereiste Kk wanneer medische expertise niet geborgd is in RvB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PAR is ingericht en operationeel</li> </ul>	Bestuur	Kw I

## 7. Gebruik van hulpbronnen

Situatie	Plannen/voornemens 2018	Verantwoordelijke	Realisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- In het Strategisch plan is aangegeven meer technologische toepassingen in te zetten. Voor de cliënt biedt technologie ondersteuning bij zelfregie en zelfstandigheid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beleid zorgtechnologie is ontwikkeld, voorzien van investeringsbegroting</li> </ul>	Bestuur en Managers	Onderdeel van implementatieplanning strategie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kaders zijn nodig voor toekomstige facilitaire dienstverlening Zorggroep Lianté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectgroepen zijn opgestart met thema's: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eten en drinken en ontvangst</li> <li>• Schoonmaak en linnen</li> <li>• Onderhoud, bereikbaarheid en veiligheid</li> </ul> </li> </ul>	Facilitair manager	Kw I  Kw I



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kaders facilitaire dienstverlening zijn vastgesteld</li> <li>- Toekomst Maaltijdservice is georganiseerd/geborgd</li> <li>- Aanbesteding en integratie Mobiele en vaste telefonie</li> <li>- Uitwerking ontwikkeling ICT inclusief werkplekinrichting</li> </ul>		<p>Kw II</p> <p>Kw II</p> <p>Kw II</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie over voorzieningen is in 2017 voor cliënten onvoldoende inzichtelijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitale "ABC"-gids met informatie over voorzieningen: eind 2017 zijn tbv de gids alle voorzieningen op alle locaties geïnventariseerd en inzichtelijk voor bewoners (doorloop vanuit 2017)</li> </ul>	Facilitair manager	Kw I

## 8. Gebruik van informatie

Situatie	Plannen/voornemens 2018	Verantwoordelijke	Realisatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ZG Liante wil periodiek weten in hoeverre bewoners/cliënten persoonsgerichte zorg, eigen regie en zelfstandigheid ervaren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wijze van meten cliëntervaringen is in kaart gebracht</li> <li>- Keuze is gemaakt voor meetinstrument(en)</li> </ul>	Bestuur	Kw I
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ZG Liante wil deze gegevens binnen de teams in het MDO of periodieke evaluatiegesprek aan de orde stellen, om ervan te leren en te verbeteren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodieke metingen zijn op alle niveaus geborgd in de P&amp;C cyclus</li> </ul>	Bestuur en Managers	Kw II
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Min 1x/jaar info cliëntervaringen verzamelen (vereiste Kk). Landelijk is nog niet helder welke gevalideerde instrumenten beschikbaar zijn als vervanging van de CQ meting</li> </ul>	<p>Plan nav externe meetverplichtingen zal worden gemaakt wanneer landelijke afspraken rondom valide instrumenten helder zijn (in samenhang met bovengenoemde meetcyclus)</p>	Bestuur	i.a. landelijke kaders
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Min 1x/jaar info over NPS aanleveren aan ODB (vereiste Kk)</li> <li>- In 2017 is de NPS benoemd tot KPI (project stuurinformatie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderzocht welk meetinstrument geschikt is om te gebruiken voor dataverzameling voor NPS score (ZorgkaartNederland behoort tot opties)</li> <li>- Data tbv NPS is beschikbaar dmv meten (mei)</li> <li>- NPS is aangeleverd bij Openbare database</li> </ul>	Bestuur	<p>Kw I</p> <p>Kw II</p> <p>Kw II</p>

## 4. Samen leren en verbeteren

### 4.1 Verbeterplannen locaties van Zorggroep Liante

Verbeteren 2018	Samen werken en leren 2018
<ul style="list-style-type: none"><li>- Invulling geven persoonsgerichte zorg en versterken eigen regie en zelfstandigheid van bewoners en cliënten intra- en extramuraal</li><li>- Bevorderen samenwerking formele en informele zorg</li><li>- Versterken Dementiezorg, Palliatieve zorg</li><li>- Levensloop onderdeel Zorgleefplan en systematiek</li><li>- DVO's en samenwerkingsovereenkomsten met huisartsen worden geactualiseerd en gestandaardiseerd. Regionaal en lokaal wordt de samenwerking periodiek geëvalueerd</li><li>- Onderzoek cliënttevredenheid: toepassen van instrument/methode, verzamelen van gegevens en bespreken in MDO's en periodiek evaluatiegesprek zorg thuis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Stimuleren gebruik maken van lerend netwerk; het van elkaar leren is vertaald naar plannen die uitgevoerd gaan worden (ervaring is geborgd in de organisatie)</li><li>- Vormgeven intervisie wijkverpleegkundigen, beter benutten rol en positie, verbeteren communicatie van en naar de integrale teams</li><li>- Beschikbaar maken stuur- en mgt informatie obv business intelligence systeem</li><li>- Uitvoeren Kwaliteitsaudits door Zorgteams</li><li>- Deskundigheidsmix is afgestemd op zorgvraag en zorgzwaarte</li><li>- Opleidingsplan Liante is vertaald naar lokale situatie</li><li>- Het bevorderen van coachend leiderschap en zelforganisatie</li></ul>

## **4.2 Cliëntenraad**

Het Kwaliteitsjaarplan 2018 bouwt voort op het Kwaliteitsplan 2017. Om deze reden verwijst De Cliëntenraad voor een deel van de feedback naar het plan van 2017.

Bij een vergelijking tussen het plan voor 2017 en 2018, is de ontwikkeling zichtbaar dat de zorgbehoefte in zwaarte toeneemt. Het Strategisch plan (en begrote deskundigheidsmix voor 2018) toont de vaste ambitie om in deze ontwikkeling mee te groeien. In het najaar van 2017 is gestart met verbeteringen in de samenwerking met ketenpartners. Wij vinden dit goede ontwikkelingen.

Met de zwaardere zorgvraag ziet de Cliëntenraad ook het sociale klimaat bij de verschillende doelgroepen van Zorggroep Lianté veranderen. Dat heeft consequenties voor de thema's zingeving en zinvolle dagbesteding. De Cliëntenraad zal blijven volgen hoe Zorggroep Lianté daar in de dagelijkse praktijk vorm en inhoud aan geeft. De Cliëntenraad heeft aan het Bestuur geadviseerd om deze thema's in 2018 op te nemen in de Balanced Score Card van Zorggroep Lianté.

## **4.3 Collega-instellingen**

Zorggroep Lianté heeft in 2017 meerjarige samenwerkingscontracten afgesloten met de Saxenburgh groep (Hardenberg) en Hof en Hiem (St. Nicolaasga). Beide instellingen bieden ouderenzorg.

De doelstelling is om de samenwerking in het netwerk in 2018 verder uit te breiden met:

Gemeenschappelijke leerthema's zijn bepaald (Kw I)

Structurele uitwisseling op verschillende niveau's in de organisatie (vanaf Kw II)

Leerervaring is geborgd in de organisatie (Kw II)

Een verdere concretisering van deze doelstellingen in Kwaliteitsjaarplan 2018 volgt in Kwartaal 1.