



# Jaarplan = Kwaliteitsplan

## Zorggroep Aelsmeer

### 2023

Ellen Keulemans	Directeur- bestuurder
Corrie van Breemen – Zitter	Manager Zorg & Welzijn
Erwin van de Griek	Manager Bedrijfsvoering & Control
Erica Fijnvandraat	Beleidsmedewerker Zorg en Kwaliteit
Tineke Geerts - Koningen	Opleidingsadviseur
Hannie Koelemij-Herfst	Personeelsadviseur

## Inhoud

Inhoud .....	2
Inleiding.....	4
Zorggroep Aelsmeer .....	5
Naamswijziging.....	5
Overheidsbeleid en ontwikkelingen.....	5
Samenwerking.....	5
Meerjaren Strategie 2022 - 2025 .....	6
Projecten 2023 .....	7
Enkele kernegegevens.....	8
1.    Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	9
2.    Wonen en welzijn.....	9
3.    Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning.....	10
4.    Leren en verbeteren van kwaliteit .....	11
5.    Leiderschap, governance en management .....	12
Begroting 2023 .....	13
Rol en positie interne organen en toezichthouders.....	13
➤ Verpleegkundige en verzorgende Advies Raad (VAR).....	13
➤ Ondernemingsraad (OR).....	13
➤ Cliëntenraad (CR).....	14
➤ Raad van Toezicht (RvT) .....	14
Integraal Zorg Akkoord (IZA) .....	14
Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) .....	14
Regiovisie ‘Positief gezond oud worden is voor iedereen anders, op weg naar 2032’.....	14
Duurzaamheid .....	15
6.    Personeelsbeleid en samenstelling .....	16
7.    Gebruik van hulpbronnen .....	17
Informatiesystemen .....	17
Het creëren van een prettige en veilige woonomgeving.....	18
8.    Gebruik van informatie .....	18
Cliëntinformatie .....	18
Bijlage 1: Afkortingen .....	19
Bijlage 2: interne- en externe audits en verantwoording .....	20



Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, bestaande uit acht onderdelen, als leidraad voor het jaarplan = kwaliteitsplan van de Zorggroep Aelsmeer

## Inleiding

Voor u ligt het jaarplan 2023 voor Zorggroep Aelsmeer met de ambities en doelstellingen voor dit jaar. Het strategische meerjaren beleidsplan 2022- 2025 is op hoofdlijnen ontwikkeld en geeft richting voor de komende jaren. In 2023 worden de prioriteiten opgepakt in lijn met deze meerjaren strategie en voortbordurend op de activiteiten van 2022.

Het jaarplan 2023 = kwaliteitsplan 2023 en is gebaseerd op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg - inclusief het bijbehorende addendum voor langdurige zorg thuis met een Wlz indicatie - én het Kwaliteitskader Wijkverpleging.

Uit de scan en herscan van Waardigheid & Trots op Locatie (WOL; resp. 2019 en 2021) en de externe audit ISO 9001:2015 door DNV is gebleken dat de organisatie voldoet aan deze Kwaliteitskaders. Daarom is dit jaar de keuze gemaakt om het jaarplan wat compacter op te stellen. De onderwerpen waarop Zorggroep Aelsmeer in 2023 specifiek aandacht richt, zijn beschreven met de acties die hierbij horen. De keuzes zijn afgewogen op basis van urgentie, noodzaak, risico en wenselijkheid. In het concept strategisch meerjaren beleidsplan is opgenomen in welke richting de organisatie zich wil ontwikkelen en welke aspecten de organisatie gaat borgen of afbouwen, rekening houdend met interne en externe ontwikkelingen.

De input voor dit plan is concreet gebaseerd op:

- De tussentijdse evaluatie van het jaarplan en de resultaten 2022, per kwartaal is de voortgang gemonitord.
- Het concept strategisch meerjaren beleidsplan 2022-2025.
- Het regulier inspectie bezoek IGJ (februari '22)
- De resultaten van de externe DNV audit (juni '22) en de externe GGD audit (november '22).
- De managementletter o.b.v. de tussentijdse controle (nov. '22)
- De resultaten van de interne audits.
- De resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken intramuraal en extramuraal (PREM).
- Wanneer het medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) daartoe aanleiding geeft, zullen acties in 2023 worden opgepakt. Het MTO is november 2022 uitgezet bij alle medewerkers.

De doelstellingen die in 2022 niet volledig zijn afgerond, worden in 2023 voortgezet om verder te implementeren. Reguliere activiteiten die worden voortgezet en geen extra ontwikkeling vragen, zijn niet apart in het jaarplan opgenomen.

De tijdsplanning per activiteit per kwartaal wordt in een apart document opgesteld. Dit is gebaseerd op het tijdspad zoals in het vorig jaar is ontwikkeld en het draagt bij aan het gestructureerd monitoren van de ambities en doelstellingen, volgens een PDCA cyclus.

Het voorliggende plan is opgesteld vanuit het MT met de staf- en beleidsmedewerkers, rekening houdend met de structurele besprekingen met alle HBO leden (= middenkader leidinggevenden, staf en MT). Het concept jaarplan wordt – voor de vaststelling - besproken met de Verpleegkundige Advies Raad (VAR), Cliëntenraad (CR), de Ondernemingsraad (OR), het Zorgkantoor en de Raad van Toezicht (RvT).

## Zorggroep Aelsmeer

In 2022 is in alle sectoren in de maatschappij duidelijk geworden dat de krapte op de arbeidsmarkt een groot dilemma is. Ook in de zorg en begeleiding van ouderen is dit een gegeven om mee te gaan werken, daarnaast is een snelle groei van het aantal ouderen en mensen met dementie voorzien. De overheid zoekt oplossingen vooral in langer thuis blijven wonen.

Deze ontwikkelingen vragen om aanpassingen en nieuwe werkwijzen. En dit zal voor een belangrijk deel van invloed zijn op de keuzes die de organisatie kan maken. De randvoorwaarden om het beleid en de innovaties uit te voeren, zijn van wezenlijk belang. Echter de mensen maken de zorg professioneel en persoonlijk; de organisatie faciliteert en geeft de koers aan.

### Naamswijziging

Per 1 januari 2023 wijzigt de organisatienaam van Zorgcentrum Aelsmeer naar Zorggroep Aelsmeer. Het woord 'Zorggroep' geeft aan dat in samenwerking tussen de verschillende onderdelen, de hele keten van zorg en begeleiding aan ouderen in Aalsmeer en directe omgeving wordt geboden.

De Zorggroep biedt hulp in de huishouding, zorg en begeleiding bij ouderen thuis met coördinatie door Thuiszorg Aelsmeer. Voor de sociale verbinding, leren omgaan met afnemende capaciteiten en zoeken naar structuur op de dag is er gespecialiseerde dagbesteding. Verse maaltijden kunnen via Tafeltje Dek Je Aelsmeer door een grote groep vrijwilligers aan huis worden geleverd, bij ouderen die deze persoonlijke contacten nodig hebben. En wanneer het thuis niet meer gaat en de zorgindicatie te zwaar is om thuis te blijven wonen, kan een verhuizing naar Zorgcentrum Aelsmeer plaatsvinden. Bij dit volledige aanbod in de keten kunnen de beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers, naasten en vrijwilligers en de aanwezige voorzieningen een beperking blijken te zijn en kan dit leiden tot wachtlijsten of doorverwijzing naar andere organisaties.

### Overheidsbeleid en ontwikkelingen

De overheid stimuleert mensen al op jongere leeftijd na te denken over de levensfase waarin zij mogelijk hulp nodig zullen hebben. Langer thuis blijven: passende zorg en passende huisvesting, sociale verbinding en digitale hulpmiddelen kunnen een bijdrage leveren om langer zelf de regie te blijven voeren over het eigen leven. Daarnaast het werken in de zorg aantrekkelijk houden. Deze richting is beleidsmatig aangegeven in het Integraal Zorg Akkoord (IZA). En voor de ouderenzorg is de beleidsnotitie Wonen, Ondersteuning en Zorg voor ouderen (WOZO) opgesteld met een specifiekere duiding voor de noodzakelijke verandering in het aanbod van zorg en begeleiding.

### Samenwerking

De organisatie Zorggroep Aelsmeer is relatief klein, een omzet van circa € 15 miljoen euro, en staat al jaren goed bekend in het dorp. Deze identiteit geeft vertrouwen en verbindt cliënten, medewerkers en vrijwilligers met elkaar. Tegelijkertijd is de overhead met staf en beleids capaciteit beperkt, om de kosten in de hand te houden. Bij het uitwerken van noodzakelijk randvoorwaarden en het eerder genoemde overheidsbeleid, zal voor het uitwisselen van kennis meer samenwerking gezocht worden met PCSOH en Zorgcentra Meerlanden, ook relatief kleine VVT organisaties in de regio. Projecten zijn gezamenlijk opgesteld om de noodzakelijke digitale ontwikkelingen mogelijk te maken. Ook het onderzoeken van mogelijkheden om voldoende gekwalificeerde medewerkers te vinden en binden zal gezamenlijk worden opgepakt. En door te leren van ervaringen elders kan de organisatie zich richten op de implementatie van bewezen innovaties.

Daarnaast is de Regiovisie 'Positief gezond oud worden is voor iedereen anders, op weg naar 2032.' ondertekend om in samenwerking met zes VVT organisaties in Amstelland en de Meerlanden met elkaar te werken aan noodzakelijke ontwikkelingen. Dit zijn de organisaties PCSOH, Zorgcentra Meerlanden, Amstelring, Brentano, Zonnehuisgroep Amstelland en Zorggroep Aelsmeer.

### Meerjaren Strategie 2022 - 2025

Voor de jaren 2022 – 2025 is medio 2021 een meerjaren-strategie opgesteld. Dit geeft richting voor de gemaakte keuzes en prioriteiten.

- In de komende 10 jaar verdubbelt het aantal inwoners van 75+ en ook het aantal mensen met dementie. De Zorggroep Aelsmeer moet keuzes maken welke zorgvragen voor welke doelgroepen kunnen worden opgepakt.
- Strategisch personeelsbeleid is gericht op het werven en behouden van voldoende gekwalificeerde medewerkers op basis van actuele wet- en regelgeving. Bovendien in samenspraak met familie en vrijwilligers anticiperen op de demografische ontwikkelingen.
- Landelijk en lokaal is zichtbaar dat de beroepsbevolking kleiner wordt en gekwalificeerde medewerkers moeilijker te vinden zijn. Dit vraagt om uitbreiding van passende samenwerking met familie en vrijwilligers en afspraken wat betreft de wederzijdse verwachtingen.
- Opleiden van nieuwe zorgmedewerkers is van groot belang, ook om oudere medewerkers die met pensioen gaan, op te volgen.
- Aangezien de overheid stimuleert dat ouderen langer thuis moeten blijven wonen, is een strategie op passende huisvesting, thuis en voor de intensieve, intramurale verpleeghuiszorg van groot belang. De doelgroep intramuraal zal wijzigen naar bewoners die niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen.
- Digitaal werken kan bijdragen aan doelmatige zorgverlening. Eind 2021 is ONS als nieuw systeem in gebruik genomen voor de cliëntendossiers, roosters van medewerkers en cliëntenadministratie en -declaratie. Daarnaast is AFAS begin 2022 in gebruik genomen voor de financiële administratie en facturatie. Voor de personeelsadministratie is SDB in gebruik.
  - De systemen dragen gezamenlijk bij aan het leveren van actuele stuurinformatie, ook bij de middenkader leidinggevenden en in de teams. Hiermee kan lager in de organisatie worden gestuurd op de gewenste doelstellingen om financieel gezond te blijven als organisatie.
- Het implementeren van domotica en andere innovaties vraagt urgentie om mensen langer thuis begeleiding te kunnen bieden. En ook om de medewerkers intramuraal en extramuraal te ondersteunen in de dienstverlening.
- Het behoud van een goede kwaliteit van zorg en dienstverlening blijft van groot belang. Risicomanagement draagt bij aan het verkleinen van de kans op incidenten. Door de reguliere- en financieel administratieve werkzaamheden als proces te beschrijven, kunnen risico's (kans en impact) beter worden onderkend en beheermaatregelen worden ingezet.
- Communicatie over de noodzakelijke veranderingen en bijbehorende keuzes zijn zowel voor medewerkers als cliënten en hun naasten belangrijk om te begrijpen en hiermee te leren omgaan.

## Projecten 2023

Het streven is in 2023 ontwikkelingen meer projectmatig op te pakken. In het Kwaliteitshandboek zijn vaste formats opgenomen voor het projectvoorstel, dat na goedkeuring door het MT wordt omgezet in een project plan van aanpak. De voortgang zal ook volgens een vast format worden bijgehouden. Het doel is meer grip op de Plan-Do-Check-Act systematiek te krijgen.

De volgende projecten worden gestart in 2023, naast enkele projecten die doorlopen vanuit 2022:

- Per RVE de formatie/ kosten en opbrengsten inzichtelijk maken voor het afdelingshoofd. Intramuraal inclusief centraal roosteren met het BDP (basis diensten patroon) model en het ontwikkelen van een pool met flexibele inzet van medewerkers.
- De extramuraal zorg financieel gezond maken, inclusief een passende productiviteit, het aantal cliënten, MPT en/of VPT pakketten. De ongeplande nachtzorg wordt in onderaannemerschap overgedragen i.v.m. schaalgrootte.
- Personeelsbeleid, inclusief werving & selectie en boeien & binden van medewerkers. Daarbij het stimuleren van fysieke en mentale fitheid om de weerbaarheid te versterken.
- De Dementie breder onder de aandacht te brengen in Aalsmeer en meer inzet bevorderen van domotica voor intra- en extramuraal zorg.
- Huisvestingsbeleid, strategie en ontwikkelingen, verder uitzetten.
- Samenwerking op staf- en beleidsniveau met PCSOH en Zorgcentra Meerlanden, twee relatief kleine VVT organisaties in ons lerend netwerk en nabij in de regio.
- Aan de hand van functiescheiding (of 4-ogen principe) en formaliseren/ standaardiseren van processen het risicomangement en fraude-risico's beheersbaar houden.

Projecten met PCSOH en Zorgcentra Meerlanden:

- Innovatie in de zorg door technologie, ondersteuning in de zorg voor cliënten en medewerkers.
- Innovatieve inzet medewerkers, met zij-instromers, familie en vrijwilligers.
- Employee journey; instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers.

Daarnaast zal er een vervolg implementatie Regiovisie 'Positief gezond oud worden is voor iedereen anders, op weg naar 2032' worden opgepakt. Dankzij een forse bijdrage van transitie-middelen kunnen meerdere grote projecten worden opgepakt om als VVT sector op de nabije toekomst voor te bereiden.

Het rapport 'tijdbesparende technologieën in de ouderenzorg' kan behulpzaam zijn bij de keuze om technologieën te prioriteren bij het inzetten.

## Enkele kerngegevens

<b>Naam verslag leggende rechtspersoon</b>	<b>Hervormd Gemeentelijke Stichting Zorggroep Aalsmeer</b>
Rechtsvorm	Stichting
Adres	Molenpad 2
Postcode	1431 BZ
Plaats	Aalsmeer
Telefoonnummer	0297-326050
CTG/ZAio-nummer	650-545
Nummer Kamer van Koophandel	41225869
E-mailadres	<a href="mailto:info@zg-aelsmeer.nl">info@zg-aelsmeer.nl</a>
Internetpagina	<a href="http://www.zg-aelsmeer.nl">www.zg-aelsmeer.nl</a>

## Toelatingen

<b>Toelatingen</b>	<b>dec-19</b>	<b>dec-20</b>	<b>dec-21</b>	<b>dec-22</b>
Verblijf op grond van de Wlz totaal	106	95	108	113
Waarvan exclusief behandeling	46	45	41	28
Waarvan inclusief behandeling	40	38	50	64
Volledig Pakket Thuis (VPT)	20	12	17	21
ELV	4	1	1	1
ZZP3	0	0	0	0
ZZP4	21	16	9	1
ZZP5	35	35	46	50
ZZP6	29	32	35	39
ZZP7	1	0	1	2
ZZP8	0	0	0	0



## 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het cliëntendossier ONS, dat in alle onderdelen van Zorggroep Aelsmeer wordt gehanteerd, helpt bij het bieden van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. *Zorgdoelen* worden in samenspraak met de cliënt of naasten opgesteld en de *autonomie* van de cliënt is geborgd door de vastlegging van de wensen en grenzen van behandeling en levenseinde vraagstukken in het zorgdossier.

Met meerdere huiskamers op alle afdelingen is (een gevoel van) veiligheid, geborgenheid en sociale cohesie gecreëerd, voor bewoners die (tijdelijk of permanent) onvoldoende in staat zijn, dit zelf vorm te geven in hun leven (*compassie*). De huiskamer vormt een belangrijk onderdeel in de structuur van de dag en biedt ondersteuning op gebied van sociale interactie, een stimulans ten aanzien van eten en drinken en ook een hulp bij het in stand houden van (cognitieve) functies.

Uit de interne audits van het cliëntendossier ONS blijkt dat het volledig invullen van het cliëntverhaal aandacht blijft vragen. Het cliëntverhaal geeft veel informatie om de cliënt te zien in de persoonlijke context, met een eigen identiteit (*persoonsgericht, uniek zijn*).

### Acties 2023

- Voortzetting EVV-scholingen uit 2022 en registratie in ONS met de volgende onderwerpen: dag overzicht, cliëntverhaal, rapportage (volgens SOEP en op doel/episode), MDO.
- Extramuraal en dagbesteding: registratie van de doelen en opvolging in ONS volgens afspraak om in de keten van zorg de doelen goed inzichtelijk te maken.

## 2. Wonen en welzijn

*Zingeving* voor cliënten wordt geboden door de regelmatige aanwezigheid van geestelijke verzorging in het zorgcentrum, het organiseren van een weeksluiting, kerkdienst op zondag, bijbelkring, gespreksgroep en met aandachtsvelders 'geestelijk welzijn' op de afdelingen. De herdenking van de overledenen, twee keer per jaar, sluit hier ook op aan.

Een *zinnvolle dagbesteding* wordt gewaarborgd door het algemene activiteitsaanbod en de beschikbare huiskamers op alle afdelingen. Voor de cliënten in de wijk zijn inloop voorzieningen beschikbaar en bij meer behoefte aan structuur kan maatwerk worden ingezet op basis van indicatie. Bij de toename van het aantal ouderen en mensen met cognitieve aandoeningen, anticipeert de organisatie op de groei van het aantal inloop- en met name maatwerk voorzieningen. Daarnaast wordt hier meer bekendheid over gegeven, ook over het aanbod voor sociale interactie door andere organisaties.

De dagelijkse persoonlijke verzorging wordt in overleg met de cliënt en/of naasten naar eigen wens en behoefte uitgevoerd, inclusief mondzorg. Bij de eigen linnenkamer van het zorgcentrum kunnen cliënten hun kleding laten verzorgen (*schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding*).

In de organisatie is veel *familieparticipatie* dankzij grote onderlinge betrokkenheid van naasten bij cliënten. Gezien de ontwikkelingen in de zorg met de personeelskrapte en de steeds zwaardere cliëntenpopulatie, zal meer structureel begeleiding door familie worden gevraagd. De *inzet van vrijwilligers* zal vermoedelijk teruglopen, ook op dit onderwerp staan acties beschreven.

De cliënten ervaren veel *wooncomfort* doordat zij hun kamer met eigen spullen kunnen inrichten. De diensten die zij wensen af te nemen zijn vastgelegd in de zorgovereenkomst (linnenkamer, etc.) en de afspraken over andere services zoals restaurant zijn vastgelegd in een huishoudelijk reglement. Voor de schoonmaak van de appartementen zijn acties opgenomen.

## Acties 2023

- Door de veranderde, zware doelgroep van cliënten én latere geboortejaren worden de activiteiten (zowel intramuraal als in de ontmoetingscentra) in kaart gebracht en geëvalueerd. Hierbij wordt bekeken welke aanpassing en/of vernieuwing nodig is.
- Familieparticipatie: in bijeenkomsten worden wederzijdse verwachtingen van zorgverleners en familie/naasten besproken en gekeken waar de samenwerking kan worden versterkt.
- Inzet vrijwilligers: werven en behouden; beleid herzien.
- Beleid herijken rondom schoonmaak en de aansturing van medewerkers schoonmaak.

## 3. Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

In 2022 is voor verhoging van de *medicatieveiligheid* het project implementatie Medimo gestart. Met Medimo kan zowel intra- als extramuraal de medicatie digitaal worden afgetekend om het medicatieproces beter te borgen. Ook de cyclus van het voorschrijven, bestellen en afleveren wordt transparanter en veiliger. Dit project zal nog doorlopen in januari/februari 2023.

In 2022 is implementatie van de wondzorg app in Nedap ONS ingezet. Dit biedt ondersteuning bij de registratie en opvolging rond wondzorg. In 2023 wordt het gebruik geëvalueerd (*decubituspreventie*).

Tijdens het regulier inspectiebezoek van de IGJ bleek dat niet geheel voldaan is aan de wijze waarop registratie van onvrijwillige zorg in het dossier plaats vindt (*vrijheidsbeperkende maatregelen*). Hierop is een Plan van Aanpak gemaakt, waarin (bij-)scholing een belangrijk onderdeel is. De opleidingsadviseur heeft ter ondersteuning bij deze scholing met een groep intramurale- en een groep extramurale medewerkers gewerkt met de Vilans WZD wijzer. In de stuurgroep kwaliteit is besproken dat oprichting van een Zorg in Vrijheid en Veiligheid (ZIVV)-commissie wenselijk kan zijn voor verdere uitrol van de kennis op de afdelingen. Dit loopt door in 2023. Zie ook Hoofdstuk 4 Leren en Ontwikkelen onder stuurgroep kwaliteit.

Verder zijn de wijzigingen op de Wet Zorg & Dwang (WZD) vanuit de reparatiewet in 2022 verwerkt in het beleid WZD. Voor de invulling van een onafhankelijk deskundige in het stappenplan volgt meer duidelijkheid in 2023.

Rondom het thema *eten en drinken* zijn in 2022 meerdere zaken opgepakt. De nieuwe richtlijnen voor de weergave van de consistentie van voeding volgens het IDDSI (International Dysphagia Diet Standardisation Initiative) zijn beschreven. Hier zal nog vervolg aan worden gegeven voor de wijze van vastlegging in het cliëntendossier.

In de grote zaal van het Zorgcentrum zal een koffiecorner worden ingericht om bewoners met hun bezoek meer ruimte te geven. En ook omwonende ouderen de gelegenheid te geven elkaar te ontmoeten.

Vastlegging van de wensen met betrekking tot behandeling en levenseinde vraagstukken (*advance care planning/ pro actieve zorgplanning*) vindt plaats in het cliëntendossier. In de dossiers van extramurale cliënten vraagt dit aandacht van medewerkers om het consequenter in te vullen.

De werkgroep *Meldingen Incidenten Cliënten* (MIC) is ingebed als werkgroep binnen de stuurgroep kwaliteit. Zie ook Hoofdstuk 4 Leren en Ontwikkelen onder de stuurgroep kwaliteit.

De GGD heeft eind 2022 een externe audit uitgevoerd in de intramurale zorg op het gebied van *hygiëne en infectiepreventie*. Daarnaast is door de IGJ een reguliere audit gedaan. De organisatie blijkt nog niet volledig te voldoen aan het werken volgens de hygiëne en infectiepreventienormen. De HIP-commissie, onderdeel van de stuurgroep kwaliteit, heeft een plan van aanpak opgesteld met de verbeterpunten uit beide audits. Zie ook Hoofdstuk 4 Leren en Ontwikkelen.

## Acties 2023

- Implementatie Medimo verder doorvoeren.
- Toepassing wondzorg app Nedap ONS evalueren.
- Vorming van een ZIVV-commissie volgens de structuur van werkgroepen.
- Invulling geven aan onafhankelijk deskundige in stappenplan WZD.
- Vastlegging afspraken over consistentie voeding (IDDSI) in het dossier en scholing hierover
- Advance care planning/ proactieve zorgplanning extramuraal; wijze van vastleggen in dossier en bijscholing behandelwensen-gesprek organiseren.
- Plan van Aanpak verbeterpunten hygiëne en infectiepreventie (IGJ en GGD).
- Inrichten koffiecorner in de grote zaal

## 4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Zorggroep Aelsmeer werkt al jaren aan het systematisch verbeteren van de kwaliteit. Elk jaar wordt er gewerkt aan verbeterpunten die op verschillende manieren naar voren komen (interne en externe audits, cliënttevredenheidsonderzoeken, medewerker tevredenheidsonderzoek, klachten, etc.). Zie ook Bijlage 2: Interne en externe audits en kwaliteitsverantwoording.

Met de VVT-organisaties PCSOH en Zorgcentra Meerlanden (ZCM) is een [Lerend Netwerk](#) gevormd. Op bestuurlijk en tactisch niveau vindt afstemming, kennis uitwisseling en samenwerking plaats.

### *Scholing, voorbehouden en risicovolle handelingen*

In 2023 zullen weer twee voorbehouden handelingen verplicht worden om te laten toetsen. Daarnaast zijn er altijd ad-hoc trainingen als dat wenselijk is, bijvoorbeeld bij een nieuwe zorgvraag.

Het toetsen van de voorbehouden handelingen kan mogelijk samen met PCSOH en ZC Meerlanden opgepakt worden. Bij scholingen vindt onderling al samenwerking plaats.

Om de medewerkers tegemoet te komen in hun wens zich te ontwikkelen en t.b.v. de Kwaliteit van Zorg komt in 2023 een speciaal incompany-traject voor de opleiding tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric voor 24 medewerkers, zowel intra- en extramuraal werkenden.

De scholing van gastvrouwen wordt aansluitend op hun groeiende rol geïntensiveerd: in 2023 zal extra aandacht komen voor het rapporteren, de IDDSI en een praktische training over verslikken.

Samen met de preventiemedewerker zullen trainingen opgezet worden over tiltechnieken en ergonomisch werken.

### *Kwaliteitsmanagementsysteem en Kwaliteitshandboek (KHB)*

Zorggroep Aelsmeer heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat elk jaar ge-audit wordt door DNV op basis van de Norm ISO 9001:2015 voor de zorg. In mei 2022 heeft een periodieke audit plaatsgevonden, waarbij 4 afwijkingen op de norm zijn geconstateerd. Voor de norm rond risicomanagement is als verbetermaatregel het beleid integraal risicomanagement herzien evenals het opnemen van een vaste kop 'risico's' in het format voor procedures.

Daarnaast zijn de diverse activiteiten van welzijn in kaart gebracht en is het methodisch beschrijven van kansen en risico's van het welzijn van bewoners verbeterd. Dit wordt vervolgd.

De registratie incidentmeldingen cliënten en medewerkers (MIC en MIM) in de thuiszorg vroeg aandacht. Het registreren van MIC meldingen is in de teams besproken en de handleiding voor Nedap ONS is verduidelijkt. De preventiemedewerker heeft de MIM meldingen opgepakt. Deze ontwikkelingen worden in 2023 geëvalueerd om te borgen.

De indeling van het Kwaliteitshandboek is in 2022 geactualiseerd. Er is ook meer samenhang tussen de verschillende documenten aangebracht door onderlinge verwijzingen aan te brengen. Het Ontmoetingscentrum heeft de beleidsdocumenten grotendeels herzien en de risico's opgenomen. De (administratieve-) bedrijfsprocessen zullen in 2023 verder worden geactualiseerd.

### *Stuurgroep kwaliteit*

In het kader van bewaken en borgen van de kwaliteit is de Stuurgroep Kwaliteit beschikbaar. Deze stuurgroep werkt samen met diverse werkgroepen. In de werkgroepen zitten aandachtsvelders, die vanuit hun kennis en motivatie de afdelingen en teams vertegenwoordigen en zorgen voor de verbinding en afstemming tussen de praktijk en stuurgroep. Het algemeen doel van de Stuurgroep Kwaliteit en de werkgroepen is:

- Verbeteren kwaliteit van de dienstverlening.
- Borgen van gemaakte afspraken.
- Volgen van landelijke ontwikkelingen.
- Opvolgen en bewaken van bevindingen en acties vanuit:
  - o externe en interne audits.
  - o Inspectierapporten.
  - o en andere onderzoeken.
- Signalerende functie op de afdelingen c.q. het (wijk)team.
- Informerende functie wederzijds van werkgroepen en stuurgroep kwaliteit.

### **Acties 2023**

- Samenwerking met PCSOH en ZCM in 3 projecten:
  - o Innovatie in de zorg door technologie; ondersteuning in de zorg voor cliënten en medewerkers (zie ook Hoofdstuk 7 Gebruik van hulpbronnen).
  - o Innovatieve inzet medewerkers, met zij-instromers, familie en vrijwilligers (Zie ook Hoofdstuk 6 Personeelssamenstelling)
  - o Employee journey; instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers (Zie ook Hoofdstuk 6 Personeelssamenstelling).
- De ontwikkeling en implementatie van de Regiovisie 'Positief gezond oud worden is voor iedereen anders, op weg naar 2032', met PCSOH, Zorgcentra Meerlanden, Amstelring, Brentano, Zonnehuisgroep Amstelland en Aelsmeer krijgt vorm middels diverse projecten.
- Onderzoeken of externe stages met de organisaties PCSOH en ZC Meerlanden mogelijk zijn, zoals ook binnen de eigen organisatie tussen afdelingen.
- SWOT analyse op welzijn uitwerken.

## **5. Leiderschap, governance en management**

In 2022 is tijd besteed aan herstel na de heftige jaren van leren omgaan met corona besmettingen. Daarnaast hebben de openstaande vacatures, verzuimcijfers en toenemende zorgzwaarte van cliënten invloed op de dagelijkse werkzaamheden. Bovendien is tijd nodig geweest om te leren werken met de nieuw ingevoerde automatiseringssystemen ONS en AFAS.

Het streven is de verantwoordelijkheid van het werk lager in de organisatie te leggen, zodat medewerkers zelf beter sturing kunnen geven aan hun eigen activiteiten. Dit kan meer werkplezier en voldoening geven door dagelijks te beoordelen wat een cliënt nodig heeft en hier op in te spelen. Met de inrichting van RVE's (resultaat verantwoordelijke eenheden) worden de kosten en opbrengsten per bedrijfsonderdeel beter inzichtelijk. De middenkader leidinggevenden worden

begeleid om meer regie te nemen voor hun team. Met actueel personeelsbeleid en stuurinformatie kan de leidinggevende keuzes maken die aansluiten bij de vraag van cliënten én medewerkers.

## Begroting 2023

Om als organisatie financieel gezond te kunnen zijn, gelden de volgende uitgangspunten:

- De activiteiten vinden minimaal budget neutraal plaats, dus iedere RVE werkt in ieder geval naar een kostendekkend resultaat.
- Iedere RVE draagt gelijkwaardig bij aan de overhead, om de randvoorwaarden te bieden.
- De organisatie beschikt over voldoende vermogen om financiële tegenvallers te kunnen opvangen. En er zijn voldoende middelen om aan de betalingsverplichtingen te voldoen.
- Loonkosten en energiekosten lopen op en zullen vermoedelijk niet volledig worden gedekt.
- Kosten voor automatisering nemen een steeds groter percentage van de investeringen.

Dit leidt tot de onderstaande afspraken:

1. In de begroting is duidelijk welke productieafspraken en doelstellingen realistisch zijn bij de Zorginkoop (Zorgkantoor-WLZ, zorgverzekeraars, gemeente- WMO, subsidie) en wat de beschikbare formatie (fte) en het budget is voor iedere RVE (en afdeling) in 2023.
2. In de begroting is duidelijk welk budget beschikbaar is voor reguliere- / jaarlijkse opleidingen en individuele opleidingsvragen.
3. In de begroting is duidelijk welke investeringen in 2023 mogelijk zijn en welke vervangingsvragen zijn begroot.
4. In de begroting is voor ieder project een aparte projectbegroting beschikbaar.

De kosten en opbrengsten per RVE worden apart geboekt. Per RVE wordt een resultaat afgesproken op basis van de ervaringen in de afgelopen jaren.

De begroting is opgesteld in overleg en afstemming met de leidinggevendenden, ieders inbreng is van belang. In het Management Team zijn vervolgens keuzes gemaakt. De concept begroting is voorgelegd aan de Raad van Toezicht, Ondernemingsraad en Cliëntenraad.

## Rol en positie interne organen en toezichthouders

### ➤ Verpleegkundige en verzorgende Advies Raad (VAR)

Zorggroep Aelsmeer heeft met de VAR inspraak en medezeggenschap van de grootste beroepsgroep en kerndiscipline in de organisatie (verpleegkundigen en verzorgenden) officieel geregeld en vastgelegd. De VAR heeft in 2022 een themamiddag georganiseerd rond Parkinson. Ook hebben zij een advies opgesteld aan de hand van de nieuwe richtlijn Rapportage van de V&VN. Voor 2023 participeren zij actief in het project voor de vitale organisatie, als project vanuit 'Veerkracht en zeggenschap' met de titel: 'we voelen ons fit en werken met plezier samen'.

Daarnaast zal de VAR werken aan het onderwerp van functiedifferentiatie: de verschillen tussen helpenden, verzorgenden, verpleegkundigen en wijkverpleegkundigen en waar de samenwerking in een team van toegevoegde waarde is.

### ➤ Ondernemingsraad (OR)

In een open en constructieve sfeer vinden de bijeenkomsten met de Ondernemingsraad plaats. Bij de advies- en instemmingsaanvragen wordt gehandeld overeenkomstig de bepalingen van de WOR. De benoeming als OR lid is in een addendum bij het personeelsdossier vastgelegd.

De OR heeft op de dag van de zorg (12 mei '22) de achterban geraadpleegd d.m.v. een enquête over werkplezier (Tops en Tips). Dit geeft aanleiding voor het prioriteren van activiteiten in 2023.

### ➤ Cliëntenraad (CR)

De Cliëntenraad vertegenwoordigt bewoners intramuraal en cliënten in de wijk en ontmoetingscentra. De Raad van Bestuur is iedere CR vergadering gedeeltelijk aanwezig. Samen worden de verschillende aandachtspunten in de organisatie in openheid besproken. Ondersteuning van de Cliëntenraad vindt op verzoek plaats door de landelijke koepelorganisatie LOC. In 2023 zal actief worden meegewerkt aan de rol van familie en vrijwilligers in de zorg- en dienstverlening. En de inrichting van een gezamenlijke koffiecorner in de grote zaal heeft ook de aandacht.

### ➤ Raad van Toezicht (RvT)

De verantwoording naar de Raad van Toezicht is transparant op hoofdlijnen van de ontwikkelingen, zowel financieel als kwalitatief, zodat zij zo nodig tijdig kunnen signaleren en/of ingrijpen. En leden van de Raad van Toezicht kunnen als klankbord voor de bestuurder fungeren. De samenstelling van de RvT is in 2022 enigszins gewijzigd. De statuten worden in 2023 geactualiseerd op basis van huidige wet- en regelgeving. De Raad stimuleert de ontwikkelingen van het strategisch huisvestings- en personeelsbeleid in het belang van de organisatie.

### Integraal Zorg Akkoord (IZA)

In het Integraal Zorg Akkoord (IZA) zijn afspraken gemaakt om te borgen dat de zorg in Nederland nu en in de toekomst toegankelijk blijft voor iedereen die dat nodig heeft; dat het van goede kwaliteit is, het beslag van de zorg op de arbeidsmarkt niet verder toeneemt en dat het budgettair houdbaar is. Dit vraagt een intense transformatie in de komende jaren, langer dan slechts deze kabinetsperiode.

IZA richt zich met name op de zorg die collectief in het kader van de Zorgverzekeringswet wordt vergoed (Zvw-zorg) met daarbij expliciete afspraken op onderstaande zeven thema's:

1. Regionale samenwerking (incl. herschikking zorglandschap door concentratie).
2. Samenwerking sociaal domein, eerste lijn en ggz-keten.
3. Versterken organisatie van de basiszorg.
4. Preventie en leefstijlgeneeskunde.
5. Passende zorg als norm.
6. Digitalisering en gegevensuitwisseling.
7. Arbeidsmarkt en onzorgen van de zorgmedewerkers.

### Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO)

Het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) biedt duidelijkheid over de beweging die nodig is om de ondersteuning en zorg voor ouderen nu en in de toekomst toegankelijk, van goede kwaliteit, te organiseren en betaalbaar te kunnen houden. De ambitie in WOZO is helder: *we willen anders, we kunnen anders en we moeten anders.*

Het programma kent de volgende vijf actielijnen:

1. Samen vitaal en zelfstandig ouder worden.
2. Goede basiszorg in de wijk.
3. Passende ouderenzorg in samenhang.
4. Wonen en zorg voor ouderen.
5. Innovatie en anders organiseren.

### Regiovisie 'Positief gezond ouder worden is voor iedereen anders, op weg naar 2032'.

Samen zorgen voor kwalitatief goede ouderenzorg in de toekomst. Dat is de ambitie van zes ouderenzorgorganisaties en het zorgkantoor in Amstelland en de Meerlanden. Deze Regiovisie 'Positief gezond ouder worden is voor iedereen anders' is het startpunt van een beweging die is

vastgelegd in een inspiratiedocument. Hierin staat een gezamenlijke visie, de verschillende rollen voor de organisaties en de te nemen stappen om de doelen te kunnen realiseren.

Ieder mens is uniek en heeft andere behoeften. Het leven dat ieder mens leidt wordt gezien als een klantreis, van *vitaal en zelfstandig* via *kwetsbaar* naar *afhankelijk*. Iedere fase vraagt om andere zorg en ondersteuning en hoe de deelnemende partijen dit regionaal kunnen organiseren. Een transitie naar een inclusieve wijk en zorgzamer samenleving, nieuwe woon(zorg)vormen en passende ondersteuning en zorg voor ouderen, (zorg)professionals van de toekomst en ontwikkeling van technologie en digitalisering. Met behulp van transitiemiddelen van het Zorgkantoor zullen in de komende 3 jaar projecten worden opgezet om de ontwikkelingen te bevorderen en implementeren.

## Duurzaamheid

Eind 2022 is in de zorgsector de Green Deal Duurzame Zorg tot stand gekomen met de titel 'Samen werken aan duurzame zorg'. Dit is een samenwerking tussen brancheorganisaties uit de zorg, zorgverzekeraars, het ministerie van VWS en banken. In de Green Deal hebben partijen aan de hand van 5 thema's doelstellingen en acties afgesproken om in de periode 2023 t/m 2026 meer te gaan doen aan het realiseren van duurzame zorg.

Zorggroep Aelsmeer gaat in samenspraak met de gemeente Aalsmeer in 2023 inventariseren waar de organisatie stappen kan zetten op het gebied van duurzaamheid. Doordat het Zorgcentrum gehuurd wordt, zijn de mogelijkheden mede afhankelijk van de woningcoöperatie Habion.

### Acties 2023

- Per RVE de formatie/ kosten en opbrengsten inzichtelijk maken voor het afdelingshoofd. Intramuraal inclusief centraal roosteren met het BDP model en het ontwikkelen van een pool met flexibele inzet van medewerkers.
- De extramurale zorg financieel gezond maken, inclusief doelmatigheid en goede productiviteit per functie, wijziging ongeplande nachtzorg en inzet van MPT en/of VPT in geclusterde omgeving.
- Het huisvestingsbeleid, strategie en ontwikkelingen, verder uitzetten; met de gemeente Aalsmeer, Amstelring (Rozenholm) en Habion;
- het Integraal Zorg Akkoord (IZA), het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) en de Regiovisie 'Positief gezond ouder worden is voor iedereen anders' in projecten vorm geven en gefaseerd gaan implementeren.
- Green deal duurzame zorg: inventarisatie mogelijkheden en inzet van mogelijkheden.



## 6. Personeelsbeleid en samenstelling

In 2019 is een aangepast organogram vastgesteld om de verantwoordelijkheden lager in de organisatie te kunnen leggen. In de daarop volgende jaren is, naast de corona perikelen, het personeelsbeleid geactualiseerd en zijn de functiebeschrijvingen grotendeels opnieuw beschreven en gewaardeerd, in lijn met het landelijk FWG systeem. Deze ordening draagt bij aan transparantie in de structuur en verdeling van de functies.

Strategisch personeelsbeleid richt zich op de grote demografische beweging dat het aantal mensen van 75+ en ouder toeneemt evenals de groep ouderen met dementie en andere cognitieve aandoeningen. Daarnaast is de krapte op de arbeidsmarkt een toenemend dilemma dat creativiteit vraagt om de zorg en begeleiding in de ouderenzorg te kunnen volhouden. Met familie en vrijwilligers zullen meer taken verdeeld moeten worden.

Algemeen: onderstaande gegevens zijn aangeleverd aan het Zorginstituut.

### *Situatie personeelsbestand per januari 2021 en 2022*

De organisatie kent een MT van 3 personen en een beperkte stafcapaciteit voor personeelszaken, opleidingen, beleid & kwaliteit, communicatie en ICT. Met de ondersteunende diensten voor administraties en facilitaire diensten werkt de organisatie aan professionalisering en digitalisering. In 2023 zal met PCSOH en ZC Meerlanden worden nagegaan in welke mate kennis uitwisseling kan bijdragen aan het verminderen van kwetsbaarheid van solistische functies en voorkomen van overlap bij beleidsuitwerking vanwege nieuwe wet- en regelgeving.

Zorgpersoneel in dienst	2021	2022
Aantal zorgmedewerkers intramuraal	118	132
• Niveau 1	0,56 fte	6,65 fte
• Niveau 2	13,63 fte	11,47 fte
• Niveau 3	35,07 fte	35,74 fte
• Niveau 4	7,68 fte	10,38 fte
• Niveau 5	-	-
• Leerlingen en overige	18,98 fte	14,62 fte
Aantal medewerkers extramuraal		
• Thuiszorg V&V	22,05 fte	17,5
• Thuiszorg HV	32,79 fte	25,5
• Ontmoetingscentra OC	8,78 fte	12,0
Aantal vrijwilligers	260 pers.	300 pers.

### *In-, door en uitstroomcijfers; verzuim*

	instroom	Doorstroom	uitstroom	Verzuim en meldingsfrequentie
2021	47 personen	11 personen	21 personen	7,9 % en 3,4%
2022	72 personen	13 personen	81 personen	9,5 % en 1,14%

### *Werving & selectie*

Om voldoende medewerkers in de organisatie te houden, is werving & selectie van groot belang. De arbeidsmarktkrapte en de leeftijdsopbouw in de organisatie, maken werving dringend noodzakelijk.



De Zorggroep wil onderscheidend zijn als goed werkgever in Aalsmeer. De inzet van sociale media en mond-op-mond reclame kunnen een rol spelen bij het krijgen van aandacht voor vacatures.

#### *Personeel- en salarisadministratie*

De renseigneringsverplichting sinds januari 2022 vraagt om aanpassingen in de informatie verstrekking aan de Belastingdienst voor 1 februari '23. Dit geldt met name ZZP-ers in het zorgproces.

#### *Ziekteverzuim 2023*

In 2023 vervalt de Covid compensatie vermoedelijk, deze compensatie heeft de negatieve gevolgen van het hoge verzuim in 2022 opgevangen. Het project 'We voelen ons fit en werken met plezier samen' is één van de acties die de organisatie gaat inzetten in 2023 om het verzuim te laten dalen. Daarnaast is de begeleiding van de eigen leidinggevende van belang bij medewerkers met verzuim.

#### **Acties 2023**

- Personeelsbeleid, inclusief werving & selectie en boeien & binden van medewerkers.
- Innovatieve inzet medewerkers, met zij-instromers, familie en vrijwilligers (Zie ook Hoofdstuk 4 Leren en verbeteren van kwaliteit).
- Employee journey; instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers (Zie ook Hoofdstuk 4 Leren en verbeteren van kwaliteit).
- Project voor een vitale organisatie op basis van 'Veerkracht en zeggenschap' met de titel: 'we voelen ons fit en werken met plezier samen'.

## 7. Gebruik van hulpbronnen

### *Informatiesystemen*

Eind 2021 is overgegaan naar Nedap ONS als roosterapplicatie en elektronisch cliëntendossier (ECD) inclusief administratie- en registratiesysteem. Medio 2022 is het gebruik geëvalueerd op deze drie onderdelen. Hierbij is in kaart gebracht hoe gewerkt wordt t.o.v. de inrichting en afspraken die eerder gemaakt zijn. Onder andere is een interne audit gedaan van de intramurale en extramurale (V&V en ontmoetingscentrum) cliëntendossiers. Een aantal acties voor 2023 vloeien hieruit voort, ook al genoemd in Hoofdstuk 1: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Uit de evaluatie blijkt dat het roosteren voor de intramurale afdelingshoofden veel tijd kost. Eind 2022 is de werving van centrale roosteraars voor intramuraal in gang gezet. De roosteraar zal ook afdeling overstijgend de doelmatige inzet van medewerkers monitoren en zo nodig medewerkers tijdelijk op een andere afdeling inplannen.

Begin 2022 is ook het financiële systeem AFAS in gebruik genomen. Dit systeem is evenals ONS gekoppeld aan SDB, het bronbestand met de personeelsgegevens en salarisadministratie. In 2022 is in een testomgeving gestart met de koppeling van AFAS met ONS voor de integratie van alle administratieve systemen. Dit loopt door in 2023. Hierbij wordt een rolling forecast methodiek voorbereid. Het streven is in 2023 gebruik te gaan maken van een BI-tool, waarin én meer overzichten komen uit ONS maar ook een dashboard voor de leidinggevenden met daarin gegevens vanuit ONS, AFAS en SDB.

De functiescheiding en/of het vier ogen principe en het verder beschrijven van bedrijfsprocessen zijn mede bedoeld om het risico op fraude te beperken.

## Het creëren van een prettige en veilige woonomgeving

Met de veranderende zorgzwaarte en bijkomende wettelijke verplichtingen, is in het Zorgcentrum veel aandacht besteed aan de sfeer van de woonomgeving. Om de veiligheid te waarborgen voor cliënten die de regie over hun leven kwijt raken, wordt uitgezocht welke domotica kan bijdragen aan het gevoel van veiligheid, door installatie van sensoren, leefcirkels of alarmering. Het huidige alarmeringssysteem is technisch en financieel end-of-life en moet in 2023 vervangen worden. Dit project heeft een grote reikwijdte en impact in 2023.

### Acties 2023

- Centraal roosteren intramuraal.
- Optimalisering koppeling van ONS en AFAS.
- Inrichting BI-tool en meer prospectief monitoren.
- De Dementheek breder in Aalsmeer onder de aandacht brengen en meer inzet bevorderen van domotica voor intra- en extramurale zorg.
- Vervanging alarmeringssysteem intramuraal gekoppeld aan digitale devices.
- Het huurcontract met Habion voor het zorgcentrum loopt tot in 2025. De afspraken over de meerjaren visie op de huisvesting en het meerjaren onderhoudsplan zijn nog niet concreet gemaakt. In lijn met een meerjaren strategie op huisvesting zal dit verder worden uitgewerkt.
- Actualiseren van beleid en procedure rond BHV.

## 8. Gebruik van informatie

De organisatie stimuleert cyclisch blijven leren en verbeteren op basis van verzamelde informatie. En ook om intern en extern verantwoording af te leggen op basis van deze informatie. Dit is inclusief het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve cliëntervaringen en oordelen. Het verzamelen van cliëntinformatie vindt jaarlijks plaats via Zorgkaart Nederland, waar cliënten en naasten op worden gewezen. Daarnaast vindt extramuraal de meting van de cliënttevredenheid plaats via de PREM. Op basis van de regeling openbare jaarverantwoording WMG (RojW), sinds jan.'22, is de verantwoording aangepast over de geboden kwaliteit van zorg in het belang van onze cliënten. Zorggroep Aelsmeer publiceert de informatie om te laten zien waar de organisatie voor staat, wat de cliënt kan verwachten en op welke wijze structureel aan verbetering wordt gewerkt.

### Cliëntinformatie

Het behoud van eigen regie over het leven vraagt om een goede informatievoorziening. Het aanbod van de organisatie als 'keten van zorg' kan meebewegen met de zorg- en begeleidingsvraag van cliënten. De website geeft actuele informatie en een beeld van de mogelijkheden die de organisatie kan bieden. Zowel in de Thuiszorg, bij de inloop- en ontmoetingscentra als in het Zorgcentrum. Uitbreiding van de informatie op de website met filmpjes kan voor nieuwe bewoners en voor belangstellende nieuwe medewerkers inspirerend zijn. Het magazine 'Voor ons Allemael' verschijnt vier keer per jaar en geeft informatie aan alle cliënten en hun naasten. Het bevat een overzicht van de (recreatieve) activiteiten, verslagen van de cliëntenraad en interviews met cliënten, medewerkers en vanuit de directie rapportage over maatschappelijke en financiële ontwikkelingen in de sector.

Na de implementatie van Nedap ONS is het cliëntenportaal Caren Zorgt ingericht. Dit geeft inzage in het dossier voor cliënten en naasten. Het gebruik van Caren Zorgt vraagt nog aandacht.

### Acties 2023

- Actualiseren schriftelijk informatie materiaal voor cliënten, naasten en medewerkers.
- Informatie over mogelijkheden van gebruik Caren Zorgt opstellen en verspreiden.

## Bijlage 1: Afkortingen

AFAS	-	Applications For Administrative Solutions (financiële applicatie)
AOIC	-	Administratie Organisatie en Interne Controle
AVG	-	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BDP	-	Basis Diensten Patroon
BHV	-	Bedrijfshulpverlening
BI tool	-	Business Intelligence instrument
CR	-	Cliëntenraad
DNV	-	Internationale certificatie instelling
ECD	-	Elektronisch Cliënten Dossier
ELV	-	Eerste Lijns Verblijf
EVV	-	Eerste Verantwoordelijke Verzorgende
GGD	-	Gemeentelijke of Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
HACCP	-	Hazard Analysis and Critical Control Points
HBO	-	Heel Belangrijk Overleg, informatie uitwisseling leidinggevenden en staf
HIP	-	Hygiëne en Infectie Preventie
HV	-	Huishoudelijke Verzorging
IGJ	-	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
IZA	-	Integraal Zorg Akkoord
KHB	-	KwaliteitsHandboek
MDO	-	Multi Disciplinair Overleg
MIC	-	Meldingen Incidenten Cliënten
MIM	-	Meldingen Incidenten Medewerkers
MPT	-	Modulair Pakket Thuis
MT	-	Management Team
OC	-	Ontmoetingscentrum
OR	-	Ondernemingsraad
PCSOH	-	Protestants Christelijke Stichting Ouderenzorg Haarlemmermeer
PREM	-	Patiënt Reported Experience Measures
RI&E	-	Risico Inventarisatie en Evaluatie
RVE	-	Resultaat Verantwoordelijke Eenheid
RVT	-	Raad van Toezicht
SOEP	-	Subjectief, Objectief, Evaluatie & Plan (rapportage)
TZ	-	Thuiszorg
UWV	-	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VAR	-	Verpleegkundige en verzorgende Advies Raad
VPT	-	Volledig Pakket Thuis
V&V	-	Verpleging en verzorging
VVT	-	Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg
WLZ	-	Wet Langdurige Zorg

- WMO - Wet Maatschappelijke Ondersteuning  
 WOL - Waardigheid & Trots op Locatie  
 WOZO - Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen  
 WZD - Wet Zorg & Dwang  
 ZCM - Zorg Centra Meerlanden  
 ZIVV - Zorg in Veiligheid & Vrijheid (commissie)  
 Zvw - Zorgverzekeringswet

## Bijlage 2: interne- en externe audits en verantwoording

Onderwerp	Verantwoordelijk, betrokken	Wanneer, indien structureel
<b>Externe audits en verantwoording</b>		
GGD: - hygiëne in infectiepreventie intramuraal	GGD	Q4 2023
DNV: Algemene kwaliteitsaudit, processen Conform nieuwe NEN norm -15224 (ISO 9001:2017 voor de zorg)	MT, beleidsmedewerker zorg & kwaliteit	30 mei - 2 juni '23
Jaarplan 2023 en kwaliteitsverslag 2022	MT, beleidsmedewerker	Dec. '22 Juli '23
Kwaliteitsindicatoren en personeels-samenstelling 2022 meten/ aanleveren ZIN	MT	Meten: jan/ feb '23 Aanleveren: 26 juni '23
Brandveiligheid - algemene inspectie gemeente - toetsing R2B brandveiligheid - BHV organisatie intern	Gemeente R2B/ Verkerk Facilitair	
Legionella - toetsing legionella preventiebeleid	Habion, Kalsbeek	
Voedselveiligheid - HACCP	De Wit	
UWV dossiers	Syntra	doorlopend
RI&E	ArboNed	Dec.'22
Medewerker tevredenheidsonderzoek	PZ	Q4 2022
Financieel: AOIC, interim controle Jaar controle	Controller, Accountant Verstegen	Q3 Q1
<b>Interne audits:</b>		
- MIC meldingen - Medicatieveiligheid - Methodisch werken - HIP - Gebruik Medimo	Werkgroep MIC Medicijncommissie Wg. methodisch werken Werkgroep HIP	Doorlopend
Cliënttevredenheidsmeting intramurale- en extramuraal zorg (Zorgkaartnederland.nl)	MT, beleidsmedewerker	Nov/dec.'22
Cliënttevredenheidsmeting wijkverpleging (PREM)	MT, beleidsmedewerker	Nov. '22
Algemeen: ICT (databeveiliging, AVG ) - Leveranciersbeoordeling	Manager bedrijfsvoering	