



Kwaliteitsjaarplan 2021

DSV | Verzorgd leven

Prins Hendrikkade 157, 2225 JT Katwijk

Telefoon: 071 – 204 9000

KvK-inschrijfnummer: 28081074

Inhoud

Inleiding.....	3
Situatie, plannen en voornemens	4
1 - Inleiding.....	4
2 - Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3 - Wonen en welzijn	7
4 -Veiligheid.....	10
5 - Leren en werken aan kwaliteit	11
6 -Leiderschap, governance en management.....	13
7 - Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	14
8 -Gebruik van hulpbronnen.....	18
9 -Gebruik van informatie	19
Kwaliteitsbudget.....	21
BIJLAGE 1. Profiel van de zorgorganisatie.....	22
1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden	22
1.2 Cliëntenpopulatie	23
1.3 Zorgverlening	24
1.4 Organisatorische eenheden.....	25
1.5 Locaties	25
1.6 Kwaliteitssysteem	26
BIJLAGE 2. Profiel personeelsbestand	27
2.1 Aantal zorgverleners en vrijwilligers per organisatorische eenheid.....	27
2.2 Verdeling zorgverleners over functies en niveaus	27
2.3 Instroom en uitstroom van medewerkers	29
2.4 Ratio personele kosten versus opbrengsten	30

Inleiding

In 2017 heeft het Zorginstituut Nederland het *Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg* gepubliceerd. Het doel van het kwaliteitskader is driedig:

- Het beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg.
- Het geeft opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken.
- Het vormt het kader voor extern toezicht en voor inkoop en contractering van zorg.

Het Kwaliteitskader is een niet-vrijblijvende opdracht voor de VVT sector en moet leiden tot voldoende tijd, aandacht en goede zorg voor de bewoners in een verpleeghuis. Voor de uitvoering van het kwaliteitskader zijn aanvullende kwaliteitsgelden beschikbaar gesteld.

Hoofddoelstelling is om er voor te zorgen dat er voldoende tijd, aandacht en goede zorg is voor alle bewoners.

Dit wordt vertaald in de volgende doelstellingen:

- Meer tijd en aandacht voor de bewoner.
- Voldoende, gemotiveerde en deskundige zorgverleners
- Leren, verbeteren en innoveren

Daarnaast is in 2018 ook een kwaliteitskader voor de Wijkverpleging uitgebracht. Dit kwaliteitskader richt zich op mensen die thuis verzorging en verpleging ontvangen en/of preventieve en gezondheidsbevorderende activiteiten van wijkverpleging. Het richt zich op het werk van het gehele wijkteam. Ook in dit kwaliteitskader staat leren en het verbeteren van zorg centraal.

De kern van het Kwaliteitskader Wijkverpleging is dat de kwaliteit van zorg afhankelijk is van de situatie van de cliënt. Wijkverpleging is gericht op het versterken van de eigen mogelijkheden van mensen om te doen wat ze willen, ondanks hun beperkingen. De cliënt krijgt daarbij zorg of ondersteuning die bijdraagt aan de kwaliteit van leven door zo lang mogelijk zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven thuis voort te zetten, ondanks ziekte, behandeling of beperking (positieve gezondheid).

Dit kwaliteitsjaarplan is in het najaar van 2020 vastgesteld door het MT en is besproken met de centrale cliëntenraad, de VAR en de Raad van Toezicht. Tevens is het kwaliteitsjaarplan voorgelegd aan de collega-organisaties in het lerend netwerk.

De voortgang van de hierin beschreven acties en projecten wordt primair gevolgd door de daarop aangewezen managers/MT-leden. De voortgang van de locatiespecifieke deeljaarplannen wordt actief gemonitord in de locatie-overleggen en met de lokale cliëntenraden. Hierover, alsmede over de stichtingsbrede acties uit de beleidsbegroting, wordt door de managers eens per kwartaal schriftelijk gerapporteerd aan de directeur-bestuurder.

De OR, de VAR, de Centrale Cliëntenraad en de Raad van Toezicht worden periodiek geïnformeerd over de voortgang.

Situatie, plannen en voornemens

1 - Inleiding

In 2020 heeft DSV een bijzonder jaar doorgemaakt. Nadat eind 2019 duidelijk werd dat DSV in financieel te zwaar weer verkeerde is er op meerder manieren ingegrepen. Onder aansturing van een interim-bestuurder is een serieuze bezuinigingsprogramma (herstelprogramma genaamd) opgetuigd en uitgevoerd, de RVT is grotendeels vervangen en er is een nieuwe vaste bestuurder geworven. Als onderdeel van het herstelprogramma is bovendien de managementstructuur opnieuw vormgegeven. Deze wordt per 1 januari 2021 ingevoerd.

Ondanks de bovengenoemde financiële en organisatorische opgave heeft DSV toch weten te investeren in kwaliteit van zorg gedurende 2020. Bij de uitvoering van het herstelprogramma is de keuze gemaakt niet te bezuinigen op: “handen aan het bed”. Nog sterker dankzij de kwaliteitsmiddelen hebben we een formatiegroei op de werkvloer weten te realiseren. Onze kwaliteitsimpulsen zijn ook niet zonder resultaat geweest. We zijn dit jaar, ondanks alles rond Corona, beloond met een stijging van de overall Net Promotor score van 19,33 naar 39,20.

Dat gezegd hebbende, heeft de IGJ na een bezoek op de locatie-Salem ons laten weten dat onze investering in de kwaliteit van zorg wel resulteren in aandachtsvolle, dagelijkse zorg, maar dat het systematisch werken aan kwaliteit verbetering behoeft. We hebben dit signaal serieus genomen en zijn met een organisatiebreed kwaliteitsverbetertraject gestart. Binnen dit traject werken we aan het verbeteren van de systemen, processen en structuren om de kwaliteit van zorg naar een hoger niveau te tillen. Hierin staan een invulling van persoonsgerichte zorg (inclusief maatwerk in het kader van de wet zorg en dwang), het systematisch leren van incidenten, het opleiden van personeel en het goed gebruiken van onze systemen centraal.

Tot slot is de Corona-pandemie niet aan DSV voorbijgegaan. Zeker in de eerste golf, en in mindere mate in de tweede golf, is DSV zwaar getroffen door besmettingen onder bewoners en personeel. Hierdoor hebben we niet alle plannen uit het kwaliteitsjaarplan 2020 kunnen uitvoeren.

De plannen voor 2021

Vanuit de hierboven beschreven achtergrond wordt 2021 een jaar van implementatie en consolidatie. DSV moet de volledige vruchten gaan plukken van het werk dat in 2020 is uitgevoerd om de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van de bedrijfsvoering te verbeteren. Dat vraagt voornamelijk om een strakke en volledige implementatie en borging van de plannen uit 2020.

Daarnaast is te verwachten dat ook in 2021 de Corona-pandemie nog een extra wissel op personeel en processen zullen trekken. Dit terwijl het personeel fysiek en mentaal nog niet geheel is bijgekomen van de eerste twee golven. In het geheel van plannen voor 2021 moet daar ook terdege rekening mee gehouden worden, ook in termen van het gunnen van ‘rust’ aan onze in de afgelopen twee jaar zwaar belaste medewerkers.

Om deze redenen is DSV in 2021 terughoudend met het aangaan van geheel nieuwe plannen.

Daarnaast heeft DSV, mede op basis van onze ervaringen tijdens de COVID-19 epidemie geconstateerd dat de invulling van de medische zorg kwetsbaar is. In samenspraak met het zorgkantoor en Topaz wordt de behandel functie het komend jaar uitgebreid en willen de invulling van de medische zorg verbeteren.

Zodoende heeft DSV de volgende kwaliteitsambities voor 2021:

1. Implementatie van het programma kwaliteitsverbetering op de locaties en de reorganisatie, met name:
 - a. Invulling volledige formatie kwaliteitsverpleegkundigen en gespecialiseerd VIG'ers;
 - b. Invulling geven aan nieuwe kwaliteitsstructuur en processen (o.a. nieuwe kwaliteitscommissies, aangepast VIM proces, nieuw medicatieveiligheidsproces);
 - c. Uitvoering opleidingsprogramma voor medewerkers;
 - d. Verbeterde invulling dagbestedingsactiviteiten/welzijn;
 - e. Monitoring invulling Wet Zorg en Dwang.
2. Een verbeterde invulling van de medische zorg.
 - a. Uitbreiding behandel functie;
 - b. Evaluatie invulling medische zorg.
3. Grip houden op een gezonde bedrijfsvoering
 - a. Verdere implementatie nieuwe controle processen (verbetering operationele sturing);
 - b. Invoering en verdere implementatie nieuwe organisatiestructuur

In het vervolg van dit document zijn deze kwaliteitsambities vertaald binnen de paragrafen volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Per onderdeel uit het kader staat de ambitie beschreven, de portefeuillehouder, de doorlooptijd en de relatie met de bovengenoemde kwaliteitsambities.

2 - Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

DSV streeft ernaar om de kwaliteit van leven van onze cliënten/bewoners zo optimaal mogelijk te laten zijn. Onze cliënten ervaren nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip bij medewerkers van DSV. DSV werkt met kleine teams van vaste medewerkers op de afdelingen, waardoor het mogelijk is vorm te geven aan de relatie tussen cliënt en medewerker. Met name op het gebied van kwaliteit van zorg zijn in 2020 grote stappen gezet door middel van een kwaliteitsverbeteringstraject op alle vier de woonzorglocaties. Hier is ingezet op de inrichting van het cliëntdossier, het methodisch werken en het maken van uniforme werkafspraken met huisartsen en SO's.

Methodisch werken

In 2020 is veel aandacht besteed aan het maken van een professionele afweging binnen de zorgverlening en het methodisch werken. In het kwaliteitsverbeteringstraject zijn verschillende trainingen gestart om medewerkers te ondersteunen in het methodisch werken, zie paragraaf 3.7. Daarnaast is het elektronisch cliëntdossier opnieuw herzien en is deze inmiddels meer ondersteunend ingericht naar het methodisch werken en het werken volgens de PDCA-cyclus. Ook zijn opnieuw werkafspraken geformeerd met huisartsen, SO's en kwaliteitsverpleegkundigen over het voeren van MDO's. Het komende jaar ligt de focus op het borgen van het methodisch werken binnen de organisatie. De resultaten zijn terug te vinden in de zorgverlening en dossiervoering en zal gemonitord worden met behulp van interne en externe steekproeven.

Resultaten 2021

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Ieder zorgplan beschikt over de signalen van zorginhoudelijke risico's, doelen, acties en evaluatie volgens de stappen van methodisch werken.	Manager Zorg Intramuraal	1	Q4
Ieder zorgplan gaat uit van de wensen, behoeften en eigen mogelijkheden van de cliënten.	Manager Zorg Intramuraal	1	Q4

Medische zorg

DSV heeft drie woonzorglocaties met verblijf en zonder behandeling, alleen woonzorglocatie Vlietstede heeft de functie behandeling. De huisartsen worden door DSV ondersteund in de vorm van het beschikbaar stellen van SO's en psychologen op consultbasis. In 2020 is hard gewerkt om opnieuw werkafspraken te formeren met huisartsen en SO's, met name op het inrichten van het MDO en MDO+. Daarnaast heeft het Zorgkantoor opening gegeven in de jarenlange wens om de functie behandeling uit te breiden op een aantal woongroepen verdeeld over verschillende locaties. Het komende jaar ligt de focus op het uitbreiden van de functie behandeling op de woongroepen, het opzetten van preferente huisartsen op de somatische afdelingen. Met name de uitbreiding van de functie behandeling zal een kwaliteitsimpuls vormen op de drie woonzorglocaties.

Resultaten 2021

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Invulling geven aan de functie behandeling op alle intramurale locaties zodra het Zorgkantoor de financiële toekenning doet.	Manager Zorg Intramuraal	2	Q4
De mogelijkheid tot het instellen van preferente huisartsen op de somatische afdeling is onderzocht bij de huisartsen.	Manager Zorg Intramuraal	2	Q4
Er is een eenduidige communicatiestructuur geïmplementeerd waarbinnen en brede evaluatie medische en farmaceutische zorg binnen DSV (behandeldienst Topaz, (preferente) huisartsen, apotheken gewaarborgd is.	Manager Zorg Intramuraal	2	Q1

3 - Wonen en welzijn

Eind 2020 is een nieuw Welzijnsbeleid “Elke dag een fijne dag” opgesteld, met als belangrijkste onderwerpen: concretiseren wat de cliënt van de dienstverlening op het gebied van welzijn wil (cliënt uitgangspunt) en kan verwachten (borging van kwaliteit), de borging van het budget (budgetbeheer) en het vastleggen van verantwoordelijkheden.

Het Welzijnsbeleid richt zich voornamelijk op de dagbesteding, cliënten gaan individueel of samen met andere cliënten iets doen; ergens heen, ontmoeten andere cliënten/ mensen of de cliënt gaat iets doen wat hij/ zij leuk vindt. Hierbij kan worden gedacht aan:

- Sociale activiteiten: een borreluurtje, high-tea, verjaardagsvieringen
- Religieuze/ levensbeschouwelijke activiteiten: bijbeluurtje, weeksluiting
- Culturele activiteiten: film, muzikale voorstelling, voorlezen
- Creatieve activiteiten: handwerken, bloemschikken, schilderen, (kerst)kaarten maken
- Spelactiviteiten: bingo, klaverjassen, sjoelen
- Bewegingsactiviteiten: wandelen, fietsen, zwemmen, dansen, koersbal
- Activiteiten langer thuis: voorlichtingsbijeenkomst hulpmiddelen

De cliënt krijgt hierbij deskundige begeleiding.

Met de dagbesteding bieden we ondersteuning aan ouderen en hun mantelzorgers bij een zinvolle dagbesteding, in het behouden van de zelfredzaamheid en een gezonde leefstijl. De dagbesteding vindt plaats vanuit de woonzorgcentra.

Het beleidsplan heeft tot doel het verlagen van het zorggebruik en verhogen van het welbevinden van de cliënt. Het welbevinden betekent dat iemand zich goed voelt, ook wel kwaliteit van leven genoemd. In het beleidsplan is onderscheid gemaakt in de populatie, zodat welzijn op maat kan worden aangeboden:

1. Welzijn op de woongroepen PG en Somatiek
2. Welzijn voor cliënten Zorg Thuis
3. Welzijn voor betrokkenen uit de buurt

Daarnaast wordt in 2021 een coördinator welzijn aangesteld. Deze nieuwe functie heeft tot doel een bijdrage te leveren aan het uitvoeren van bovengenoemd welzijnsbeleid.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteits-ambitie	Gereed
De coördinator welzijn is aangesteld. <i>(met behulp van de inzet van extra middelen uit het Kwaliteitsbudget)</i>	Manager Wonen & Services	1	Q1

Welzijn intramuraal; woongroepen (PG) en somatiek

DSV verzorgd leven heeft (een deel) van de kwaliteitsgelden aangewend om het welzijn van de individuele cliënt te verhogen. Hiertoe is de functie medewerker Zorg en Welzijn in het leven geroepen.

De Medewerker Zorg- en Welzijn biedt, onder begeleiding van een gediplomeerd collega hulp aan individuele cliënten op het gebied van zorg- en welzijn. Concreet houdt dit in dat hij/ zij de individuele cliënt kan ondersteunen bij cliëntgebonden welzijnsactiviteiten (zoals begeleiding bij de maaltijden) en licht verzorgende taken (zoals toiletgang, transfers en lopen). De functie verkeert, mede door de Coronaperiode, nog in de startfase. In het komende jaar ligt de nadruk op concrete positionering en juiste inbedding van de functie

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteits-ambitie	Gereed
De formatie van zorg- en welzijnsmedewerkers is volledig op het vastgestelde formatieniveau-	Manager Zorg Intramuraal	1	Q4
De zorg- en welzijnsmedewerkers hebben een aantoonbare bijdrage geleverd aan de welzijnsbeleving van cliënten, wat tot uiting komt in een hogere waardering in de cliënt-tevredenheidsonderzoeken.	Manager Zorg Intramuraal	1	Q2

Welzijn voor cliënten Zorg Thuis

In het Welzijnsbeleid wordt aangegeven dat activiteiten voor cliënten in de thuissituatie met name zijn gericht op een plezierige manier langer thuis kunnen blijven wonen; zelfredzaamheid en eigen regie. De afgelopen jaren is geen tot weinig aandacht aan besteed aan het organiseren van activiteiten/ bijeenkomsten, die een bijdrage leveren aan het langer thuis kunnen blijven wonen. In 2021 wordt aandacht besteed aan activiteiten/ bijeenkomsten, die bijdragen aan het langer thuis kunnen wonen van cliënten.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteits-ambitie	Gereed
In 2021 is dagbesteding (VPT/MPT) gericht op het ondersteunen van ouderen in de thuissituatie, zodat zij langer thuis kunnen wonen met behoud van kwaliteit van leven.	Manager Wonen & Services	1	Q3

Welzijn voor betrokkenen uit de buurt

DSV wil graag een bijdrage leveren aan een duurzame samenleving, waarin oog is voor iedere bewoner, zo ook voor de oudere bewoner. DSV is van mening dat zij nog gericht kan inspelen op de behoefte van ouderen in samenwerking met ketenpartners uit Katwijk en Lisse. Het komende jaar ligt de focus op het in beeld brengen van de behoefte tot welzijn in de buurt.

DSV heeft zich in het herziene convenant Wonen, Zorg en Welzijn van de gemeente Katwijk verbonden aan de inspanningsverplichting om in samenwerking met de convenantpartners onder andere welzijnsactiviteiten aan te bieden. Er wordt gewerkt om in de gemeente Lisse tot eenzelfde samenwerking te komen

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteits-ambitie	Gereed
In 2021 is onderzocht welke vraag/ behoefte betrokkenen vanaf 70 jaar uit de wijk hebben om zich prettig en gelukkig te voelen als het gaat om hun persoonlijke lichamelijke, geestelijke en sociale situatie.	Manager Wonen & Services	1	Q2
Met de gemeente Lisse is een convenant Wonen, Zorg en Welzijn afgesloten, waarin staat weergegeven dat de convenantpartners zich verbinden aan de inspanningsverplichting om in gezamenlijkheid welzijnsactiviteiten aan te bieden.	Manager Wonen & Services	1	Q2

Voeding

Eten en drinken is voor alle cliënten in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om te voorkomen dat mensen ondervoed raken of overgewicht ontwikkelen, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden. In het najaar van 2020 is hiertoe het beleidsplan 'Samen aan tafel' opgesteld en vastgesteld. In 2021 ligt de focus op het implementeren van dit beleidsplan binnen de organisatie.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuille-houder	Kwaliteits-ambitie	Gereed
Het beleidsplan 'Samen aan tafel' is volledig geïmplementeerd.	Manager Wonen & Services	1	Q1

4 -Veiligheid

Wet Zorg en Dwang

Per 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht die gaat over onvrijwillige zorg in de thuissituatie, in geclusterde woonvormen en in het verpleeghuis. Hierop voorbereidend heeft DSV in 2020 een visie op vrijheid en veiligheid geschreven, een Wzd-commissie ingesteld en een Wzd-functionaris aangesteld. De implementatie van in de dagelijkse zorgpraktijk zal in het komende jaar nog meer geconsolideerd moeten worden.

Resultaten 2021

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
De Wet Zorg en Dwang wordt binnen DSV toegepast conform de wettelijke eisen. De toepassing is specifiek afgestemd op de individuele cliënt waarbij afspraken concreet zijn vastgelegd in het Zorgplan en een optimale bewegingsvrijheid van het individu op een verantwoorde wijze is gewaarborgd.	Managers Zorg Intramuraal en Extramuraal	1	Q4
Binnen de overlegstructuren van DSV met zowel interne als externe behandelaars en zorgverleners is verantwoorde toepassing, evaluatie en aanpassing van vrijheid beperkende middelen bij cliënten geborgd. Dit komt o.m. tot uiting in de rapportage in het zorgplan, de halfjaarlijkse analyse van de rapportage naar de IGJ en de CCR .	Managers Zorg Intramuraal en Extramuraal	1	Q4

Infectiepreventie

Het afgelopen jaar heeft Corona de aanleiding gegeven om de infectiepreventie en antibioticaresistentie binnen de organisatie volledig te herzien. Dit maakt dat de commissie infectiepreventie opnieuw is ingericht en DSV een externe infectie deskundige heeft gevraagd de organisatie te ondersteunen bij het inrichten hiervan. Het beleid infectiepreventie en protocollen zijn opnieuw opgesteld. Het komende jaar ligt de focus op het implementeren en borgen van het infectiepreventie- en antibioticaresistentiebeleid, onder andere door het als aandachtsgebied toe te voegen aan het takenpakket van de kwaliteitsverpleegkundigen.

Resultaten 2021

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
De infectiecommissie DSV functioneert conform de gestelde richtlijnen en wordt als richtinggevend en ondersteunend ervaren door de medewerkers wat zich uit in: <ul style="list-style-type: none">• Een tijdige risico inventarisatie:• Een juiste registratie• Juist gebruik van methoden en materialen• Concrete en betrouwbare communicatie	Manager Zorg Intramuraal	1	Q2
De richtlijnen m.b.t. preventie van infecties worden door medewerkers gehanteerd in de praktijk wat zich uit in een afname van het aantal infecties/ besmettingen t.o.v. 2020	Manager Zorg Intramuraal	1	Q2

5 - Leren en werken aan kwaliteit

In 2020 is het leren en werken aan kwaliteit van zorg een erg belangrijk thema. Er zijn grote stappen gezet in het leren hoe kwaliteit van zorg te verbeteren, maar vooral ook een structuur hoe op alle niveaus hieraan te werken en te sturen.

Sturen op kwaliteit van zorg

Het afgelopen jaar is op drie verschillende niveaus de sturing op kwaliteit van zorg met behulp van een aangepaste Planning & Control cyclus strakker georganiseerd. Hierbij heeft rapporteren op kwaliteit en veiligheid een centrale rol gekregen. Daarnaast is op MT niveau de maandelijkse rapportage gericht op meerdere kwaliteitsindicatoren beschikbaar. Tot slot beschikt iedere locatie over een werkgroep kwaliteit waar alle indicatoren worden besproken gericht op: deskundigheid, zorgdossiers, Wet zorg en dwang, samenwerking met huisartsen en apotheken, medicatieveiligheid en COVID-19. Het komende jaar ligt de focus op het aanvullen van de kwaliteitsindicatoren, maar voornamelijk het borgen van deze Planning & Control cyclus.

DSV kende tot op heden een algemene kwaliteits- en veiligheidscommissie, waarin alle aspecten rond veiligheid en kwaliteit binnen de organisatie periodiek aan de orde komen: RI&E, BHV, Arbo, interne en externe audits, tevredenheidsonderzoeken, incidentmeldingen en -onderzoeken (Prisma), klachten, vrijheidsbeperkende maatregelen en infectiepreventie. In 2021 wordt dit toegespitst door middel van het inrichten van twee aparte commissies: een KAM commissie (kwaliteit, arbo en milieu) en een centrale veiligheidscommissie. Ook zal de rol van de preventiemedewerker beter organisatiebreed geborgd worden.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Op centraal en lokaal niveau (inclusief Raad van Toezicht) is stuurinformatie gericht op kwaliteit van zorg beschikbaar, wordt hierop bijgestuurd en is geborgd.	Bestuurder	3	Q2
Er is een KAM-commissie en een centrale Veiligheidscommissie opgezet ter vervanging van de bestaande veiligheids- en kwaliteitscommissie.	Manager PO&O, Manager Wonen & Services	3	Q2
Rol preventiemedewerker is duidelijker in de organisatie neergezet en voor 2021 specifiek extra formatie op ingezet vanuit de Kwaliteitsgelden.	Manager P&O	3	Q2

Veilig Incidenten Melden / Incidenten- en calamiteitenonderzoek

In 2020 is veel aandacht geweest voor de interne VIM-procedure. De VIM-overzichten met analyses, actiepunten en maatregelen worden periodiek besproken in zowel het teamoverleg als het locatie-overleg en in de lokale cliëntenraad. Daarnaast heeft DSV het afgelopen jaar het incidenten- en calamiteitenonderzoek versterkt met een externe deskundige. Op deze manier wordt het onderzoek vermogen van het Prisma team binnen de organisatie versterkt. In 2021 ligt de focus op het versterken van de interne onderzoekskwaliteit en het vergroten van de interne onderzoekscapaciteit. Hiertoe worden de kwaliteitsverpleegkundigen ingezet, die voor 75% worden ingezet op overstijgende werkzaamheden gericht op kwaliteit en innovatie.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Het intern Prisma-onderzoeksteam is voldoende toegerust om goed onderzoek te verrichten en krijgen voldoende ruimte om onderzoeken uit te voeren.	Bestuurder	1,3	Q3

Interne en externe audits

DSV heeft een team ingericht die op een groot aantal thema's viermaal per jaar interne audits uitvoeren. De uitkomsten worden gedeeld met het management, zodat deze aandachtspunten uit de audits vertaald kunnen worden naar verbeterdoelen. Daarnaast heeft DSV in 2020 een extern bureau ingeschakeld om een tussenmeting te doen op basis van het toetsingskader van de IGJ. Op deze manier wordt inzichtelijk welke stappen er naar aanleiding van het kwaliteitsverbeteringstraject zijn gezet, maar ook wel stappen in 2021 nog gezet moeten worden.

Vanwege COVID-19 is de initiële audit van Stichting Perspekt verschoven naar 2021.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuille- houder	Kwaliteits- ambitie	Gereed
De Prezo-audit 2021 is afgerond met resultaat behoud gouden keurmerk.	Bestuurder	1,3	Q2

Lerende netwerken

DSV vormt met drie collega-aanbieders Groot Hoogwaak (Noordwijk), Roomburgh (Leiden) en HOZO (Hillegom) een regionaal lerend netwerk. Deze samenwerking behelst zowel de uitwisseling van informatie en ervaringen tussen de kwaliteitscoördinatoren, maar ook het stimuleren van het onderling contact tussen medewerkers op alle niveaus. Daarnaast participeert DSV in een (bestuurlijk) lerend netwerk met Topaz, ActiVite en Zorgpartners Midden-Holland. Binnen de regionale vereniging van aanbieders van VVT-zorg AVANT bestaan netwerken tussen de bestuurders, klachtenfunctionarissen en managers P&O. Deze netwerken richten zich op intervisie, uitwisseling van ervaringen en deskundigheidsbevordering. Sleutelnet onderhoudt daarnaast een regionaal netwerk van ICT-verantwoordelijken van VVT-instellingen, waarin kennis en ervaring rond algemene vraagstukken met ICT en gegevensuitwisseling worden gedeeld.

6 -Leiderschap, governance en management

DSV heeft sinds medio 2020 een nagenoeg geheel vernieuwde Raad van Toezicht. De vernieuwde Raad van Toezicht heeft een commissie kwaliteit en veiligheid ingesteld. Sinds september is een nieuwe bestuurder gestart. Daarnaast is als onderdeel van het herstelprogramma de leidinggevende structuur opnieuw vormgegeven.

Met ingang van 2021 wordt de nieuwe leidinggevende structuur een feit. Het managementteam bestaat dan uit de directeur-bestuurder, de managers Zorg Intramuraal, Zorg Extramuraal en Wonen & Services en de manager Personeel, Organisatie & Ontwikkeling. In de woonzorgzones worden de teams en locaties aangestuurd door teammanagers intramuraal, extramuraal en Wonen & Services. De inhoudelijke coördinatie en aansturing van de (kwaliteit van) zorg geschiedt door de kwaliteits- en wijkverpleegkundigen.

In 2021 zal deze structuur moeten inslijten: de commissie kwaliteit en veiligheid moet een effectief orgaan worden, het MT zal in de nieuwe samenstelling de organisatie gaan besturen en de nieuwe teammanagers zullen hun rol moeten vinden. Ondersteunend hieraan starten we per 1 januari met het structureel aanleveren en inbedden van gestandaardiseerde stuurinformatie (ook op het gebied van kwaliteit van zorg) in onze besturingsprocessen.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Alle functies in de nieuwe leidinggevende structuur zijn vervuld	Bestuurder	1	Q1
Alle betrokken managers en de Raad van Toezicht ontvangen maandelijks alle relevante stuurinformatie (zoals beschreven)	Manager AED	3	Q1
Nieuw meerjarenbeleidsplan 2022-2026 is opgesteld	Bestuurder	1	Q4

7 - Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

In het kader van de verdere verbetering van kwaliteit van zorg is in 2020 alles erop gericht geweest om het vier-ogen principe op de woongroepen te kunnen toepassen en de formatie op orde te brengen. Door Corona is dit niet volledig gelukt, maar in 2021 is het doel de formatie volledig in te vullen. Om te voldoen aan de complexere zorgvraag is een differentiatie in functies toegepast. In 2019 en 2020 is gewerkt aan het project “de professional centraal”. De tweede fase van dit project is in 2020 afgerond. Het project had ten doel een loopbaanontwikkelingspad voor de zorgfuncties te creëren en de leidinggevende functies te herschikken. Dit laatste op zodanige wijze dat de zorgprofessional zijn werkzaamheden zo goed mogelijk kan uitvoeren. Vanaf 1 januari 2021 wordt gewerkt op basis van een loopbaanontwikkelingspad voor de zorgfuncties. Deze zorgfuncties worden op eenduidige wijze aangestuurd door teammanagers en inhoudelijk gecoördineerd door kwaliteitsverpleegkundigen. Dit zal in 2021 zijn definitieve vorm in de praktijk krijgen.

Deskundigheid op locatie

In 2020 zijn de functies van kwaliteitsverpleegkundige en gespecialiseerd verzorgende IG geïntroduceerd. Met het doel om de deskundigheid binnen de woonzorglocaties te verhogen. De kwaliteitsverpleegkundige richt zich op de coördinatie van zorg op de locatie, het inhoudelijk coachen van medewerkers en heeft de rol van studentbegeleider. De gespecialiseerd verzorgende IG biedt een inhoudelijke bijdrage in zijn of haar vakgebied (psychogeriatrisch of somatiek) om de zorg beter aan te laten sluiten bij de complexiteit van de dag. Beiden groepen zijn in 2020 een geaccrediteerd opleidingsprogramma gestart om ieder toe te rusten in de nieuwe functie. Dit zal in 2021 zijn afgerond. Daarnaast is eerder de functie WAN hoofd geïntroduceerd, het bleek afgelopen jaar dat deze functie nog niet voldoende ingebed is binnen de organisatie. Daarom wordt in 2021 de functie van coördinator WAN hoofden toegevoegd. Deze functie heeft als doel ervoor te zorgen dat de WAN functie volledig tot zijn recht komt. Om de flexibiliteit te bevorderen wordt er ook gewerkt met een extra fte (niveau: verzorgende) per locatie die als stip dient ingezet zal worden. Het borgen van de rol van deze professionals en het invullen van de formatieplaatsen heeft het komende jaar de focus, om hiertoe te komen tot een kwaliteitsimpuls binnen de woonzorgcentra.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
De functie van kwaliteitsverpleegkundigen, gespecialiseerd verzorgenden IG en WAN-hoofden zijn volledig ingebed en geborgd binnen de organisatie. Iedereen weet wat er van deze functies verwacht wordt. Taken, bevoegdheden en, verantwoordelijkheden zijn helder en bekend.	Manager Zorg Intramuraal	1	Q4
De formatieplaatsen van kwaliteitsverpleegkundigen, gespecialiseerd verzorgenden IG en WAN hoofden zijn 100% ingevuld. De formatie kwaliteitsverpleegkundigen wordt in 2021 extra uitgebreid met 1 fte per locatie.	Manager Zorg Intramuraal	1	Q4
Toevoeging van de functie van coördinator WAN hoofden leidt ertoe dat de verpleegkundige zorgverlening 24 uur per dag op een duidelijke en transparante wijze is geborgd.	Manager Zorg Intramuraal	1	Q2

Opleiden

DSV ziet opleiden als kerninstrument om de strategische doelen van de organisatie te kunnen verwezenlijken. Via het opleidingstraject *Radicaal Vernieuwend Onderwijs* worden nieuwe medewerkers opgeleid tot verpleegkundigen, verzorgenden en helpenden. Op deze manier kan DSV voor een groot deel in haar eigen vacature invulling voorzien. Tegelijk biedt dit traject loopbaanperspectieven voor de zittende medewerkers.

Om het grote aantal leerlingen te begeleiden op de werkvloer, wordt geïnvesteerd in begeleidingscapaciteit. Per locatie zijn er studentbegeleiders en werkbegeleiders. Vanuit PO&O worden studenten door praktijkopleiders ondersteund. In 2019 is ook het digitale leerplein geïntroduceerd waardoor veel onderwijs in digitale vorm wordt aangeboden. Jaarlijks wordt bezien welke actuele modules aan het leerplein worden toegevoerd. Het afgelopen jaar is o.a. geïnvesteerd in Corona modules, methodisch werken en Wet Zorg en Dwang. In 2021 zullen nieuwe modules worden toegevoegd zodat het scholingspaspoort altijd up- to- date is.

Vanuit de herinrichting van de leidinggevende structuur zal een ontwikkelingstraject voor teammanagers worden ingezet. Door de introductie van de nieuwe functie van teammanager verandert ook de rol van de capaciteitsplanner. Teammanager, kwaliteitsverpleegkundige en capaciteitsplanner vormen een belangrijke combinatie in de aansturing van de zorg. Zij moeten effectief met elkaar samenwerken, elkaar stimuleren en aanvullen.

Voor 2021 investeren we in opleidingen en trainingen die het primaire proces ondersteunen en bijdragen aan de kwaliteit van medewerkers die de zorg uitvoeren. Het gehele opleidingsprogramma ligt vast in het opleidingsjaarplan en de opleidingsbegroting 2021.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Kwaliteitsverpleegkundigen zijn opgeleid d.m.v. het volgen van het opleidingsprogramma 'kwaliteitsverpleegkundige in het verpleeghuis.	Manager PO&O	1	Q2
Tweede cohort Gespecialiseerd Verzorgende IG is opgeleid.	Manager PO&O	1	Q3
Teammanagers zijn opgeleid via een op maat gesneden opleidingstraject.	Manager PO&O	1,3	Q4
Capaciteitsplanners zijn bijgeschoold om hun rol goed en volledig te vervullen.	Manager PO&O	1,3	Q4
Alle acties uit het opleidingsplan 2021 zijn uitgevoerd.	Manager PO&O	1	Q4
Er is onderzoek verricht naar het leerklimaat, daaruit is een plan van aanpak gemaakt.	Manager PO&O	1	Q4
De deskundigheid van medewerkers in het werken met de verschillende toepassingen (ECD, RAI, eTDR) is geborgd door middel van cyclische scholingen	Manager PO&O	1	Q2

Arbeidsmarkt en werving

De arbeidsmarkt voor zorgpersoneel is krap. Toch slaagt DSV er in om medewerkers voor haar organisatie te blijven interesseren. Hiertoe wordt geïnvesteerd in sociale media, aparte kennismakingsbijeenkomsten zoals Meet & Greet en Walk & Talks en doet DSV er alles aan om haar werkgeversmerk goed in de markt te zetten. In 2020 was dat wat lastiger door de effecten van het herstelprogramma en door Corona. In 2021 zal DSV weer verder kunnen werken aan het opbouwen van haar imago. Daartoe zullen vernieuwende recruiteringsmiddelen nodig blijven.

Om te voldoen aan de wens om vacatures te vervullen door het zelf opleiden van nieuwe zorgmedewerkers, worden nieuwe medewerkers in het project Radicale vernieuwing waarde-vol onderwijs (in samenwerking met Topaz en Activite) in een kort en praktijkgericht traject opgeleid tot zorgmedewerkers.

Dit programma is het voornaamste vehikel om te voldoen aan de groeiambities welke worden gefinancierd uit de kwaliteitsgelden: we groeien voornamelijk door het aannemen van leerlingen en ze op te leiden tot gediplomeerde medewerkers. De opleidingskosten worden gedeeltelijk bekostigd op basis van de zogeheten Transitie-middelen.

Hoe Corona zich ontwikkelt, is nog onduidelijk. In 2020 is geïnvesteerd in Corona ondersteuners die de zorg ontlasten doordat zij hen ondersteunen bij allerlei uitvoerende werkzaamheden die niet rechtstreeks met de zorgverlening te maken hebben. Deze Corona ondersteuners zijn aangesteld tot 1 april 2021. In Q1 wordt bezien of deze medewerkers nog nodig zijn na deze datum.

Naast het aantrekken van personeel is het ook van belang dat deze nieuwe medewerkers bij DSV blijven. Onderzoek toont aan dat nieuwe medewerkers binnen een jaar weer vertrekken als de begeleiding in het

eerste jaar niet als goed wordt ervaren. Om nieuwe personeel beter te volgen en aandacht te geven zal in 2021 een onboardings-app worden geïntroduceerd of een andere vernieuwende vorm van begeleiding van nieuwe medewerkers worden ontwikkeld.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
De zorgformatie is uitgebreid tot 217 fte in het kader van verbetering toezicht en kwaliteit op alle afdelingen. <i>(met behulp van de inzet van extra middelen uit het Kwaliteitsbudget)</i>	Manager PO&O	1	Q4
Er is een centrale arbo-coördinator / preventiemedewerker aangesteld, die ook op iedere locatie de corona-ontwikkelingen ondersteunt. <i>(met behulp van de inzet van extra middelen uit het Kwaliteitsbudget)</i>	Manager PO&O	1	Q1
De formatie aan capaciteitsplanners is uitgebreid. <i>(met behulp van de inzet van extra middelen uit het Kwaliteitsbudget)</i>	Manager PO&O	1	Q1
Een coördinator WAN-team is aangesteld <i>(met behulp van de inzet van extra middelen uit het Kwaliteitsbudget)</i>	Manager PO&O	1	Q1
Een coördinator Welzijn is aangesteld <i>(met behulp van de inzet van extra middelen uit het Kwaliteitsbudget)</i>	Manager PO&O	1	Q1
Nieuwe medewerkers voelen zich welkom en worden goed geïntroduceerd en gevolgd tijdens hun eerste jaar <i>(Kwaliteitsbudget wordt gebruikt om extra impuls te geven).</i>	Manager PO&O	1	Q3

Monitoring

Om te monitoren of alle acties ook leiden tot tevredenheid bij medewerkers zal in 2021 een Medewerker Onderzoek worden uitgevoerd. Daarbij zal de voorkeur worden gegeven aan een vorm waarbij sneller, korter en frequenter kan worden gevraagd naar de mening van medewerkers.

Symposia

Het afgelopen jaar heeft DSV haar symposia niet aan kunnen bieden in verband met COVID-19. Wel zijn er klinische lessen geweest op kleinere schaal op de locaties. In 2021 organiseert DSV een aantal minisymposia voor medewerkers en externe belangstellenden over: wondzorg, medicatieveiligheid, palliatieve zorg en psychogeriatric.

8 -Gebruik van hulpbronnen

Domotica

De appartementen / cliëntkamers op de locaties Parlevliet, Vlietstede, Rustoord en Duinrand zijn voorzien van een 'intelligente vloer' (Floor-in-Motion), waardoor DSV landelijk een unieke positie heeft in de inzet van deze domotica die de veiligheid en het comfort van de cliënten vergroot. De leverancier van dit product (Tarkett) heeft in 2019 besloten deze productlijn te schrappen, waarmee ook de ondersteuning en de ontwikkeling van de software wegviel. Samen met de implementatiepartner in Nederland (Cinnovate) wordt momenteel gewerkt aan een doorstart in eigen beheer.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Er is een visie, strategie en implementatieplan gerealiseerd op de inzet van technologie/domotica in de zorgverlening	Manager Wonen & Services ism Manager Zorg Intramuraal	1	Q2
De beschikbare domotica hulpmiddelen zijn technisch/operationeel verbeterd	Manager Wonen & Services	1	Q4

Vastgoed

In 2016 heeft DSV drie nieuwe panden in gebruik genomen: Vlietstede en Rustoord (vervangende nieuwbouw) en Parlevliet. Begin 2018 heeft DSV het complex Rustoord van woningcorporatie Eigen Haard overgedragen gekregen, en in september 2018 is ook de nieuwbouw van Duinrand in gebruik genomen. De planvorming voor de vervangende nieuwbouw van locatie Salem is gestart.

Resultaat 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Het vastgoedbeheer is geoptimaliseerd (MJOP/B, klimaatakkoord)	Manager Wonen & Services	1,3	Q2
Appartementencomplex Parledam is afgestoten	Bestuurder	3	Q2
Ontwikkeling nieuwbouw Salem is herstart	Bestuurder	1,3	Q4

ICT

In de afgelopen jaren heeft DSV intensief geïnvesteerd in de uitrol van ONS Dossier (elektronisch cliëntdossier) en Pyxicare/RAI (cliëntvolgsysteem/indicatiestellingsinstrument). De ontwikkelingen bij Nedap worden continu gevolgd om interne processen en de dossiervoering te verbeteren, of om de kwaliteit van managementinformatie te vergroten. In het najaar van 2019 is met behulp van de Transitie-middelen gestart met een pilot voor het werken met een systeem voor elektronische toedienregistratie en dubbele-medicatiecontrole. Dit systeem is in 2020 over alle locaties van DSV uitgerold.

In 2019 is via Sleutelnet regiobreed gestart met een verwijzapplicatie (Zorgdomein), waarmee een belangrijke stap gezet is in het verbeteren van de cliëntcommunicatie tussen met name huisartsen en VVT. In 2021 wordt via Sleutelnet gewerkt aan onderlinge afstemming met ketenpartijen ter versterking van communicatie in de wijk.

Resultaten 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Nieuwe oplossing voor veilig mailen (Zivver, via Sleutelnet) is gerealiseerd	Manager Wonen & Services	5	Q2

Participatie in wetenschappelijk onderzoek

In 2020 is DSV gestart als deelnemer van wetenschappelijk onderzoek naar kwaliteit van leven in relatie tot de voedingstoestand van cliënten binnen verpleeghuizen. Met behulp van NEDrai vanuit de reeds verzamelde data onder cliënten zal DSV participeren aan het onderzoek. In 2021 wordt het onderzoek vervolgd met als doel concrete aanbevelingen te doen om de goede voedingszorg binnen verpleeghuizen te optimaliseren.

Resultaat 2021:

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Participatie in onderzoek 'Goede voeding, goede zorg' en past aanbevelingen toe om de voedingszorg te optimaliseren in de woonzorglocaties.	Manager Zorg Intramuraal, Manager Wonen & Services	1	Q4

9 -Gebruik van informatie

Informatievoorziening aan cliënten

Cliënten kunnen bij DSV terecht voor relevante en op hun behoeften afgestemde informatie via diverse informatiebronnen, zoals de website, nieuwsbrieven, het cliëntenmagazine Seinpost, social media, informatiemappen over de locatie of een productcatalogus met daarin een overzicht van alle diensten en producten van DSV. Daarnaast kunnen cliënten brochures ontvangen over onderwerpen waarover zij meer

informatie willen zoals servicediensten, klachtenafhandeling of thuiszorg. Ook worden er regelmatig aparte informatieavonden en activiteiten georganiseerd om cliënten en hun mantelzorgers op een voor hen toegankelijke manier nader te informeren. Ook via posters, informatieborden en informatie op de beeldschermen in de locaties kunnen cliënten zich laten informeren.

Geen veranderingen in 2021.

Cliëntenservice

Cliëntenservice is voor (potentiële) cliënten de centrale entree tot DSV voor elke vorm van zorg- en dienstverlening. Niet alleen als het gaat om zorg en ondersteuning, maar ook als het gaat om wonen. Cliënten kunnen hier op een laagdrempelige manier terecht voor meer gerichte beantwoording van specifieke en persoonlijke vragen. Het is daarmee een gezichtsbepalend element van DSV, hetgeen de nodige (nieuwe) eisen stelt aan de wijze van dienstverlening, bereikbaarheid en deskundigheid, maar ook aan de aansluiting van dit voorportaal op de vervolprocessen binnen DSV. In 2021 ligt de focus om cliëntenservice beter aan te laten sluiten bij de nieuwe organisatievorm op het gebied van casemanagement en zorgbemiddeling.

Resultaat 2021

Omschrijving	Portefeuillehouder	Kwaliteitsambitie	Gereed
Cliëntenservice is ingericht volgens de nieuwe organisatievorm op het gebied van casemanagement en zorgbemiddeling	Manager Zorg Extramuraal	1,3	Q3

Cliënttevredenheid

Naar aanleiding van de cliënttevredenheidsmeting 2020 kon worden geconstateerd dat DSV bij Somatiek op de helft van de indicatoren licht beter scoort dan de benchmark van het meetbureau, en op de andere helft licht onder de benchmark. Bij PG scoort DSV op alle CQ-indicatoren licht beter dan de benchmark.

Kwaliteitsbudget

In de periode 2019 tot en met 2021 stelt de rijksoverheid een aanvullend kwaliteitsbudget beschikbaar voor alle verpleeghuisorganisaties voor verbetering van de kwaliteit van zorg. Het belangrijkste toetsingscriterium voor de gewenste kwaliteitsverbetering is groei van zorgpersoneel. Van deze jaarlijkse kwaliteitsmiddelen dient 85% te worden ingezet als extra inzet aan zorgpersoneel; 15% mag worden besteed aan andere investeringen die de productiviteit en/of de kwaliteit verhogen. Met deze middelen kunnen zorgorganisaties inzetten op een stapsgewijze en daarna structurele kwaliteitsverbetering. Na 2021 worden de kwaliteitsbudgetten verdisconteerd in de Wlz-tarieven.

Voor 2020 had DSV 1.759.630 euro toegezegd gekregen. Het initieel gereserveerde kwaliteitsbudget voor 2021 is 2.300.794 euro.

Het kwaliteitsjaarplan 2021 van DSV biedt een algemeen overzicht van de belangrijkste kwaliteitsimpulsen die DSV in het komend jaar wil gaan leggen ter verbetering van de zorg- en dienstverlening aan onze bewoners. Voor de uitvoering van enkele van deze kwaliteitsverbeteringen zijn aanvullende middelen nodig vanuit het kwaliteitsbudget. Hieronder wordt specifiek aangegeven welke kwaliteitsverbeteringen uit het kwaliteitsplan, naar onze mening, alleen mogelijk kunnen worden gemaakt door inzet van de kwaliteitsgelden. Hiermee geeft deze aanvulling op het kwaliteitsjaarplan inzicht in de relatie tussen de kwaliteitsambities, de kwaliteitsplannen en de daarvoor gewenste financiering door middel van de kwaliteitsgelden.

Onderwerp	Raming uitbreiding fte in 2021	Raming overige kosten (15%)
Uitbreiden zorgformatie tot 226 fte in het kader van verbetering toezicht en kwaliteit op alle afdelingen	9 fte meer t.o.v. prognose inzet 2020	
Aanstellen coördinator WAN-team	0,89 fte FWG 55	
Aanstellen coördinator Welzijn		€ 49.000,00 0,89 fte FWG 50
Uitbreiden formatie aan capaciteitsplanners		€ 45.000,00 0,89 fte FWG 45
Aanstellen arbo-coördinator/preventiemedewerker (tevens ter ondersteuning corona-ontwikkelingen op iedere locatie)		€ 32.500,00 0,50 fte FWG 55
Extra recruiting en onboarding		€ 20.000,00
Medewerker Onderzoek		€ 20.000,00
Materiële studiekosten leerlingen RV-WO (aanvullende kosten boeken en collegegeld)		€ 100.000,00
Accountantskosten kwaliteitsgelden		€ 6.000,00

BIJLAGE 1. Profiel van de zorgorganisatie

1.1 Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

De kernwaarden van DSV|verzorgd leven zijn vastgelegd in de Missie en Visie van de organisatie, alsmede in de Mensvisie.

Missie

DSV levert intra- en extramurale diensten op het terrein van Wonen, Welzijn en Zorg, in het bijzonder aan ouderen in de gemeenten Katwijk en Lisse, ongeacht hun achtergrond en identiteit. De wensen van de cliënt zijn het uitgangspunt voor het organiseren en verlenen van zorg- en dienstenverlening. Aan de geboden zorg en dienstverlening ligt een Protestants Christelijke levensovertuiging ten grondslag. DSV stelt zich op als een maatschappelijk betrokken en ondernemende organisatie.

Visie

DSV hecht aan een persoonlijk relatie tussen de cliënt, zorgverlener en overige dienstverleners, daarom organiseert ze haar zorg en dienstverlening in woonservicezones, waarbinnen in kleine teams wordt gewerkt.

DSV ziet gemotiveerde en goedopgeleide medewerkers als onmisbare schakel in haar zorg en dienstverlening. Er is veel aandacht voor scholing en een aangenaam arbeidsklimaat om, in een schaarse arbeidsmarkt, voldoende aantrekkingskracht te blijven uitoefenen op gemotiveerde medewerkers.

DSV wil financieel gezond blijven door de zorg en dienstverlening efficiënt en effectief te organiseren en af te stemmen op de beschikbare financiële middelen.

Mensvisie

De mens is een schepsel van God, in relatie gesteld tot elkaar. De mens is zelf verantwoordelijk en heeft de opdracht om barmhartig te zijn voor zijn/haar naasten. Het menselijk leven is uniek en beschermwaardig.

Voortkomend uit het hier bovengenoemde, is de zorgvisie van DSV|verzorgd leven vastgelegd in een tweetal visiedocumenten: de Zorgvisie en de Behandelsonderzoek.

Zorgvisie

De vraag van de cliënt is het uitgangspunt bij de zorg. De cliënt houdt zoveel mogelijk zijn eigen regie. Respect en waardering van de cliënt is essentieel. Zorg kan niet zonder betrokkenheid, aandacht en warmte gegeven worden. In de zorg wordt blij gegeven van de beschermwaardigheid van het leven. De zorg wordt kleinschalig en wijkgericht gegeven. Bij de zorg is er aandacht voor alle domeinen van het leven. De zorg is verantwoord en afgeleid van de best practice. De zorg wordt efficiënt en effectief gegeven.

Behandelvisie

Bij het behandelen staat de bewoner centraal. De behandeling is gericht op het welbevinden van de bewoner. De behandeling is professioneel en gebeurt in teamverband, waarbij er oog is voor efficiëntie en effectiviteit.

Besturingsfilosofie

DSV|verzorgd leven heeft haar zorgverlening kleinschalig georganiseerd en is gericht op de lokale gemeenschap van Katwijk en Lisse. Er wordt gewerkt in gebiedsgerichte teams die worden aangestuurd door teammanagers. De teammanagers en hebben allemaal een verpleegkundige achtergrond. Men werkt relatiegericht en er zijn korte lijnen. De afgelopen jaren is ingezet op coachend en ondersteunend leiderschap. DSV is ingedeeld in vier woonzorgzones, die elk worden aangestuurd door een Manager Zorg Intramuraal, een manager Extramuraal Zorg en een manager Wonen & Services. Zij zetten vanuit het managementteam de beleidslijnen en –kaders uit; de teammanagers zijn primair verantwoordelijk voor de uitvoering op locatie. De organisatie kent een éénhoofdige Raad van Bestuur in de vorm van een directeur-bestuurder.

1.2 Cliëntenpopulatie

De doelgroepen die DSV met name bedient zijn kwetsbare inwoners van de gemeenten Katwijk en Lisse. Dit betreft overwegend ouderen (deels met een somatische, deels met een psychogeriatrische zorgvraag), maar ook andere inwoners met een andersoortige zorgvraag zijn welkom bij DSV.

Aantal cliënten per doelgroep (november 2020)

	# cliënten
Zorg Thuis (Wlz, Zvw, PGB)	308
Huishouding (Wmo)	466
IMZ / Psychogeriatric	127
IMZ / Somatiek	104
IMZ / Overig (LG / VG / GGZ)	6

Leeftijdsverdeling cliënten (intramuraal)

Leeftijd	# cliënten (aug.2018)	# cliënten (aug.2019)	Cliënten (aug 2020)
20 – 54 jaar	----	-----	-----
55 – 59	----	-----	-----
60 – 64	----	1	4
65 – 69	3	2	3
70 – 74	10	11	13
75 – 79	24	21	26
80 – 84	50	47	46
85 – 89	68	68	71
90 – 94	82	71	55
95 – 99	14	20	12
100 jaar en ouder	5	6	1

1.3 Zorgverlening

DSV|verzorgd leven levert zowel zorg thuis (hulp bij het huishouden (Wmo), wijkverpleging, dagbesteding en kortdurend eerstelijns verblijf (Zvw)) als zorg met verblijf (Wlz)

Aantal cliënten (intramuraal) per ZZP

ZZP	augustus 2017	augustus 2018	augustus 2019	Augustus 2020
VV0	3	2	2	-----
VV1	2	1	1	1
VV2	4	3	3	1
VV3	10	7	5	3
VV4	76	71	58	36
VV5	101	108	114	116
VV6	47	55	55	66
VV7	5	3	2	1
VV8	----	1	-----	-----
VV9	----	----	-----	-----
LG2	----	----	-----	-----
LG3	----	----	-----	-----
LG4	1	1	4	3
LG5	1	1	1	-----
LG6	4	2	1	3
GGZ C4	-----	-----	1	-----

1.4 Organisatorische eenheden

DSV|verzorgd leven is een kleine, lokale aanbieder van zorg aan kwetsbare ouderen in de gemeenten Katwijk en Lisse.

DSV kent vier woonzorgzones, verbonden aan de woonzorgcentra Duinrand, Salem, Vlietstede en Rustoord.

Aantal cliënten per woonzorgzone (november 2020)

	PG	Somatiek	Overig	Zorg Thuis	Wmo
Katwijk Noord / Duinrand	28	29	1	81	111
Katwijk Zuid / Salem	30	27	2	108	143
Rijnsburg / Vlietstede	40	21	2	88	130
Lisse / Rustoord	29	27	1	31	82

1.5 Locaties

Duinrand

Adres: Nolensstraat 2, 2221 CE Katwijk

Duinrand ligt in het noorden van Katwijk, bij de duinen en de zee. Het is een karakteristieke omgeving waaraan veel Katwijkers gehecht zijn. Op de woongroepen van Duinrand wonen mensen met geestelijke ouderdomsverschijnselen. Zij hebben een eigen zit/slaapkamer. Eten en activiteiten zijn gezamenlijk op woongroepen. Het woonzorgcentrum telt verder 30 appartementen voor cliënten met Wlz-indicatie somatische zorg en 7 appartementen voor cliënten op basis van het scheiden van wonen en zorg. Er zijn drie woongroepen met ieder 10 plaatsen. Voor een herstelperiode na bijvoorbeeld een operatie zijn 4 bedden beschikbaar. Er is een mooie, eigen binnentuin waarvan de bewoners kunnen genieten. In het 'Dorpsplein' kunnen de bewoners, buurgenoten en familie elkaar treffen voor een maaltijd, koffie of gezellige activiteiten.

Parledam / Parlevliet

Adres: Prins Hendrikkade 157, 2225 JT Katwijk

In Parledam zijn 61 huurappartementen met zorg gehuisvest, deels sociale huur deels vrije-sector. De appartementen zijn bestemd voor ouderen met een (beginnende) zorgvraag. Het complex ligt aan de haven in Katwijk, vlakbij het karakteristieke oude visserijpand Parlevliet, waarin ook elf kamers voor kortdurend eerstelijnsverblijf en de centrale diensten van DSV zijn gevestigd. De bewoners kunnen voor gezellig samenzijn, activiteiten en verzorgde maaltijden terecht in het ernaast gelegen sfeervolle ontmoetingscentrum voor senioren, 'De Reedery'.

Vlietstede

Adres: Oude Vlietweg 50, 2231 DS Rijnsburg

Op de locatie waar eerder het oude Vlietstede in Rijnsburg stond is in 2016 een geheel nieuw woonzorgcentrum geopend. Vlietstede heeft alle faciliteiten die nodig zijn om goede zorg en comfortabel wonen mogelijk te maken voor ouderen met een zorgvraag. Er zijn 23 ruime appartementen voor bewoners met een somatische hulpvraag. In het PG-gedeelte wonen bewoners met dementie. Deze bewoners hebben allemaal een eigen zit- slaapkamer met een badkamer tot hun beschikking. De activiteiten, zoals het gebruiken van de maaltijd en dagbesteding, vinden plaats in de gezamenlijke woonkamer van de woongroep. Binnen Vlietstede is er ook een hospice dat plaats biedt aan vier cliënten; daarnaast zijn er twee eerstelijnsverblijfkamers. Er is een mooie binnentuin waarvan de bewoners kunnen genieten. In de 'Ontmoeting' kunnen de bewoners, buurtgenoten en familie elkaar treffen voor een maaltijd, koffie of gezellige activiteiten.

Rustoord

Adres: Rustoord 2, 2161 GJ Lisse

Rustoord ligt in Lisse en bestaat sinds 1962. In de periode 2015-2016 is er een compleet nieuw en modern woonzorggebouw gerealiseerd. Hiermee kan DSV optimaal tegemoet komen aan de wensen van de cliënten en de eisen die de nieuwe ontwikkelingen stellen aan de ouderenzorg. Rustoord beschikt over 55 appartementen in het zorgcentrum, alsmede 3 appartementen voor kortdurend eerstelijns verblijf. Daarnaast staan op het terrein 23 zelfstandige seniorenappartementen (aanleunwoningen). Er is een mooie, eigen binnentuin waarvan de bewoners kunnen genieten. In het 'Rustorant' kunnen de bewoners, buurtgenoten en familie elkaar ontmoeten voor een maaltijd, koffie of gezellige activiteiten.

Salem

Adres: Waterboslaan 40

In april 2019 zijn alle bewoners van Salem, in verband met de nieuwbouwplannen voor de locatie, verhuisd naar de tijdelijke huisvesting aan de Waterboslaan in Rijnsburg. Zij verblijven daar nu in de rustige en groen gelegen tijdelijke locatie aan de oever van de Rijn. Op deze locatie kunnen de bewoners gebruik maken van alle diensten en faciliteiten die DSV aanbiedt. Naar verwachting zal de nieuwbouw in 2023 in gebruik worden genomen.

1.6 Kwaliteitssysteem

DSV is aangesloten bij Stichting Perspekt en maakt gebruik van het Prezo VV&T keurmerkschema 2014 als basis voor het interne kwaliteitssysteem. Bij de initiële audits in 2014 en 2017 behaalde DSV het gouden Prezo-keurmerk voor alle locaties.

BIJLAGE 2. Profiel personeelsbestand

Het personeelsbestand van DSV bestaat voornamelijk uit zorgverleners op het niveau verzorgende 3 IG. Als gevolg van de complexiteit van de zorgvraag en dienstverlening is in de afgelopen jaren het aantal medewerkers met een opleiding vanaf niveau 4 gestegen. De organisatie streeft ernaar om het aantal medewerkers op niveau 2 en lager te consolideren. Het aanbieden van beroepsopleidingen is hierbij een belangrijk instrument geweest. De groei in de afgelopen periode van medewerkers op dit niveau wordt voornamelijk veroorzaakt door het aannemen van leerlingen die een opleiding tot vlg of verpleegkundige volgen.

2.1 Aantal zorgverleners en vrijwilligers per organisatorische eenheid

	# medewerkers	#fte	# vrijwilligers
Duinrand	120	49,74	95
Salem	113	60,28	72
Vlietstede	131	61,17	87
Rustoord	128	47,00	108
Zorg Thuis Katwijk	159	48,23	22
Wonen & Services	93	44,13	
Centrale diensten	46	25,50	

Per 30-11-2020

2.2 Verdeling zorgverleners over functies en niveaus

	Duinrand	Salem	Vlietstede	Rustoord	ZTK	Wonen & Service	Centrale diensten
# verpleegkundigen 6							1
# leerling verpleegkundigen 6	1				1		
# verpleegkundigen 5		2	3	2	3		2
# leerling verpleegkundigen 5							
# verpleegkundigen 4	2	4	9	6	5		7
# leerling verpleegkundigen 4	3	3	2	5	2		
# verzorgenden 3IG	48	52	50	40	53		
# leerling verzorgenden 3IG	8	5	10	6			
# helpenden/zorgassistenten	27	33	35	35	4		
# leerlingen	1	1	2				
# overig personeel*	30	13	20	34	91	93	36
Totaal personeelsleden	120	113	131	128	159	93	46

(*): overig personeel = medewerkers keuken, facilitair, logistiek, service, administratie, management en staf

Per 30-11-2020

Verdeling over functies en niveaus nader uitgesplitst

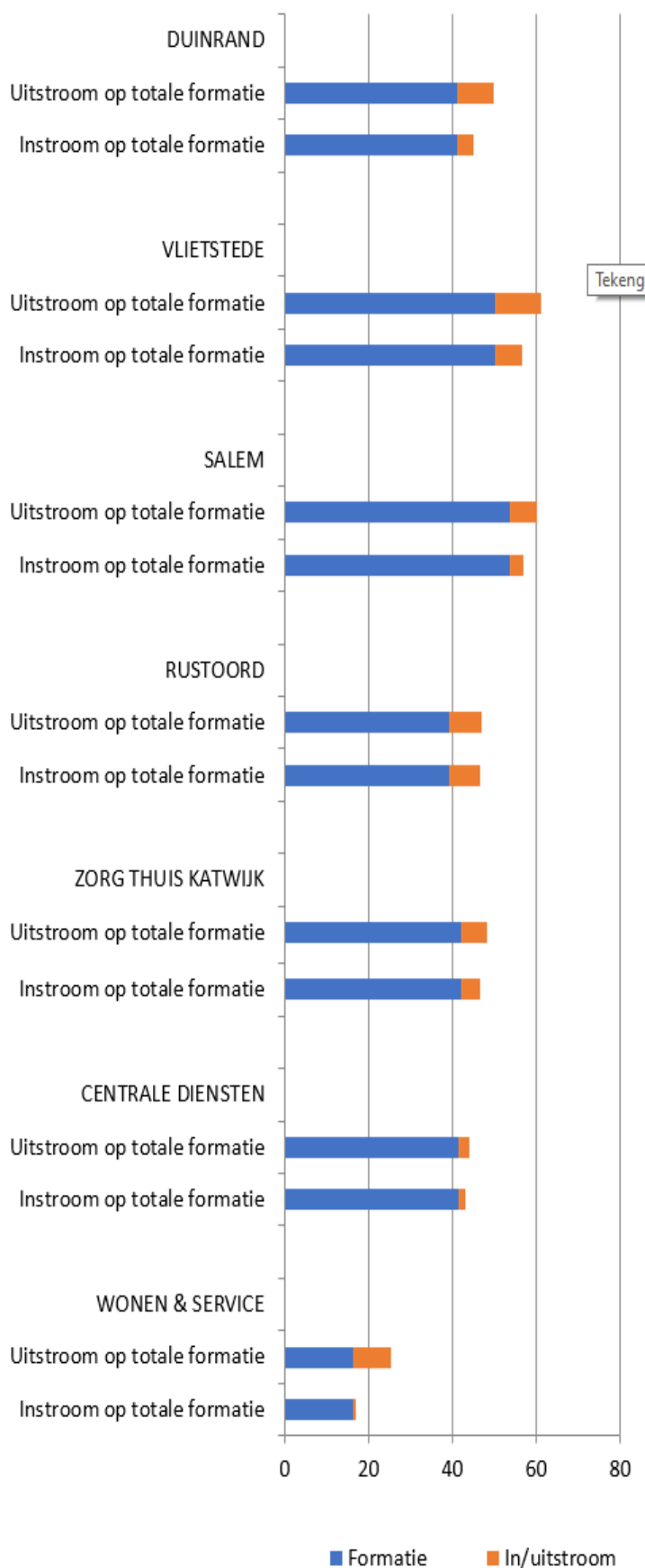
Functieniveaus	# medewerkers	# leerlingen/stagiairs
(Para)medisch *	----	----
Psychosociaal *	----	----
Verpleegkundig (6)	1	2
Verpleegkundig (5)	12	----
Verpleegkundig (4)	33	15
Verzorgend (3)	243	29
Verzorgend (2)	83	4
Verzorgend (1)	51	----
Facilitair	268	----
Administratief/staf	32	----
Management	17	----

() Zijn niet in loondienst bij DSV, worden ingehuurd via collega-zorgaanbieder Topaz*

Per 30-11-2020

2.3 Instroom en uitstroom van medewerkers

	Instroom (fte)	Uitstroom (fte)
Duinrand		
Ondersteunend		
Facilitair		0,56
Leerling	2,25	0,78
Zorg	1,78	7,42
Totaal	4,03	8,75
Vlietstede		
Ondersteunend		0,89
Facilitair	0,44	0,25
Leerling	2,25	0,78
Zorg	3,67	9,08
Totaal	6,36	11,00
Salem		
Ondersteunend		1,00
Facilitair		
Leerling	1,50	0,78
Zorg	1,56	4,72
Totaal	3,06	6,50
Rustoord		
Ondersteunend		0,08
Facilitair	0,69	0,58
Leerling	3,00	0,78
Zorg	3,72	6,39
Totaal	7,42	7,83
ZTK		
Ondersteunend		
Facilitair	3,56	
Leerling	0,75	6,03
Zorg		
Totaal	4,31	6,03
Centraal		
Ondersteunend	1,00	2,67
Facilitair		
Leerling		
Zorg	0,67	
Totaal	1,67	2,67
Wonen & Services		
Ondersteunend	0,44	2,28
Facilitair	0,22	6,87
Leerling		
Zorg		
Totaal	0,66	9,15



Instroom en uitstroom (op basis van contractuele formatie) in de periode: 1-1-2020 t/m 30-11-2020

2.4 Ratio personele kosten versus opbrengsten

De ratio personele kosten versus opbrengsten voor geheel DSV bedroeg in 2019 76,8%.

Kijkend naar uitsluitend de zorginkomsten, dan bedraagt de ratio in 2019 82,6%