



Kwaliteitsjaarplan 2020

Addendum bij het meerjarig kwaliteitsbeleidsplan 2019 - 2021



Inhoud

INLEIDING	3
1. PROFIEL PERSONEELSBESTAND, PERSONEELSSAMENSTELLING 2020	4
2. ACTIES PER SPEERPUNT	5
SPEERPUNT 1: PERSOONSGERICHTE ZORG	6
SPEERPUNT 2: EEN INTEGRALE WELZIJN-WONEN-ZORGKETEN	6
SPEERPUNT 3: VEILIGHEID.....	8
SPEERPUNT 4: LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT	8
SPEERPUNT 5: LEIDINGGEVEN MET VISIE, WERKEN MET EEN IDEAAL	9
SPEERPUNT 6: BESCHERMEN VAN HET CULTUREEL ERFGOED	9
3. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN EN INFORMATIE.....	9
4. SAMENVATTING INZET KWALITEITSBUDGET 2020	10
5. RISICO'S EN RISICOBEBEERSING.....	11

Inleiding

Eind 2018 verscheen het meerjarig Kwaliteitsbeleidsplan Bartholomeus Gasthuis 2019 - 2021. Dit is opgebouwd rond de vijf speerpunten van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, te weten:

- persoonsgerichte zorg
- integrale welzijn-wonen-zorgketen
- veiligheid
- leren en werken aan kwaliteit
- leiding geven met visie, werken met een ideaal.

Het plan beperkt zich niet tot de verpleeghuiszorg in het gasthuis, maar omvat ook de andere zorg- en dienstverleningsvormen voor (wijk)bewoners, zoals het woonzorgcentrum en het Huis in de Wijk. Ook het historisch karakter van het gasthuis met het bijbehorende erfgoed krijgt aandacht, omdat dit onlosmakelijk verbonden is met het wonen en de sfeer in het Bartholomeus Gasthuis. Als zesde speerpunt is daarom de bescherming van het cultureel erfgoed toegevoegd.

In aanvulling op- en ter verbijzondering van het meerjarig kwaliteitsbeleidsplan ligt voor u het *Kwaliteitsjaarplan 2020* van het Bartholomeus Gasthuis. Dit is te lezen als een addendum bij het meerjarig kwaliteitsbeleidsplan 2019 – 2021. Visie en richting zijn in hoofdlijn onveranderd. Hiervoor verwijzen wij dan ook naar genoemd meerjarenplan. In dit addendum beschrijven we de focus van het kwaliteitsbeleidsplan in 2020 en de acties om hieraan invulling te geven.

In 2019 lag de focus op de afronding van het Strategisch plan Zorgeloos Verzorgd II, substantiële uitbreiding en versterking van de zorg door de inzet van het kwaliteitsbudget en de ontwikkeling en realisatie van het eerste onderdeel van Het Nieuwe Gasthuis; Health Centrum Salus. Daarnaast werden onder meer de brandmeldinstallatie vernieuwd en is overgegaan van analoge naar IP-gestuurde (zorg)telefonie. Ook werd geïnvesteerd in zorg technologische voorzieningen voor draadloos alarmeren en om verdere vrijheidsverruiming voor mensen met dementie mogelijk te maken.

Het meerjarig Kwaliteitsbeleidsplan volgt de plan-do-check-act cirkel van de beleidscyclus zoals die in het gasthuis wordt gehanteerd. Vanuit de strategische visie en acties (plan) is een vertaling gemaakt naar de dagelijkse werkwijze (do) waarna metingen, resultaten en cliëntervaringen (check) leiden tot leren en verbeteracties (act). Hiermee is het plan zowel een richtinggevend document als ook een actieplan voor drie jaren; acties, resultaten en verbeteringen geven weer waar het Bartholomeus Gasthuis voor gaat, staat en waar (samen) geleerd kan of moet worden. In samenhang met de gelijktijdig gepresenteerde meerjarenbegroting wordt duidelijk hoe vanaf 2019 het beschikbare kwaliteitsbudget wordt ingezet. Zie Kwaliteitsbeleidsplan 2019 – 2021

De goede cijfers op Zorgkaart en in de enquêtes die we structureel afnemen, een lovend Inspectierapport van de IGJ (juni 2019), de behaalde certificaten op het vlak van duurzaamheid en brandveiligheid laten zien dat het gasthuis in control is en goed op koers ligt. Komend jaar zetten we deze lijn voort. In 2020 ligt de focus onverminderd op het (in)richten van werkprocessen, systemen en organisatiecultuur ter ondersteuning van persoonsgerichte welzijnszorg. Verder zetten we in op de verdere ontwikkeling van Het Nieuwe Gasthuis en bereiden we een nieuwe strategische periode voor. Op het personele vlak ligt de focus – naast gerichte uitbreiding van de formatie op onderdelen – op het verbinden en inspireren van medewerkers, het beperken van overmatige werkdruk en het scheppen van ondersteunende arbeidsomstandigheden.

Leeswijzer

Onderstaand treft u allereerst een korte terugblik op de belangrijkste ontwikkelingen in de personeelssamenstelling 2019 en de beoogde inzet voor 2020. Vervolgens kijken we per speerpunt kort terug naar 2019 en benoemen we de acties voor 2020. Afgesloten wordt met een samenvatting van de inzet van het Kwaliteits- en Ontwikkelbudget 2020.

Acties die nog geen onderdeel uitmaakten van het kwaliteitsbeleidsplan 2019 – 2021 zijn gemarkeerd met een *.

1. Profiel personeelsbestand, personeelssamenstelling 2020

Met ingang van 2019 is er meer geld beschikbaar voor verhoging van de kwaliteit van zorg, het zogenoemde Kwaliteitsbudget. De concrete inzet hiervan is bepaald door goed te luisteren naar de wensen van medewerkers, bewoners en familieleden, cliëntenraad en ondernemingsraad.

Dankzij het Kwaliteitsbudget werd in 2019 een substantiële uitbreiding van het (welzijns)zorgpersoneel gerealiseerd. Gezien de gespannen arbeidsmarkt, maar ook om de arbeidsmarkt t.a.v. zorgpersoneel te verstevigen, is onder meer een groot aantal leerling-verzorgenden en – verpleegkundigen geworven, die direct aan de slag konden als o.a. groepsbegeleider en tegelijkertijd een kweekvijver vormen voor toekomstig personeel. Voor de begeleiding en ontwikkeling van deze groep werden drie opleiders aangesteld, gerekruteerd uit het gasthuis zelf. Gezien het groeiend beroep op de geestelijk verzorger werd deze functie uitgebreid, terwijl ook de P&O-functie werd versterkt. Dit was nodig voor het werven en opleiden van het extra benodigde personeel en het kwalitatief kunnen blijven begeleiden bij- en adviseren over personele vraagstukken.

Daarnaast vond een verruiming van de formatie plaats voor enkele functies die, vanwege krapte, al jaren een grote werkdruk met zich meebrengen, zoals zorgbemiddeling, huysdames (schoonmaak, linnen, ontbijtrondes) en stafwerkzaamheden in de zorg. In de groepswoningen voor mensen met dementie werd een extra kwaliteitsimpuls gerealiseerd door de inzet van huysdames tijdens het ontbijt.

Voor het nieuwe Health Centrum 'Salus' (onderdeel van Het Nieuwe Gasthuis) werd een gastvrouw - tevens een van de behandelaren – aangetrokken. Een tijdelijk salesmanager ging aan de slag met de opzet van de organisatie, marketing, sales en relatiebeheer.

Voorts werd een technisch beheerder aangesteld (niet gefinancierd uit het Kwaliteitsbudget), gezien de wens om meer deskundigheid op dit vlak 'in eigen huis' te halen, mede gezien het specifieke karakter van het gebouw en de benodigde kennis van de technische installaties, en om de aanhoudende werkdruk bij de facilitaire afdeling te verlichten.

In 2020 wordt met name ingezet op:

- ~ continuering van de in 2019 gerealiseerde formatie-uitbreiding;
- ~ verdere uitbreiding van de zorgformatie, met name in het Woonzorgcentrum. Toewijzing van opleidingsuren aan het Woonzorgcentrum;

- ~ uitbreiding van het Salus-team met een vitaliteitscoach en meer aanbieders/diversiteit in leefstijlactiviteiten en behandelingen;
- ~ enige uitbreiding van de formatie voor vrijwilligerscoördinatie, vooral gericht op inbedding van vrijwilligers in de groepswoningen
- ~ uitbreiding van de formatie zorgbemiddeling, gezien de toename van vragen en de complexiteit daarvan.

Zie voor de verdere details van de personeelssamenstelling: <https://www.bartholomeusgast-huis.nl/organisatie/kwaliteitsplan> (klik op de foto).

2.

Personeelsbestand en -samenstelling

VERPLEEGHUIZORG 6 GROEPSWONINGEN

Per groepswoning een coach; inhoudelijke vraagbaak voor team, bewoners en heeft extra tijd voor coaching en kwaliteitsverbetering. Is een verpleegkundige niveau 4 of 5, óf een verzorgende niveau 3 of een groepsbegeleider niveau 2.
Er is altijd 1 coach, verpleegkundige niveau 4 of 5 of verzorgende niveau 3 overdag in de groepswoning. Deze persoon is verantwoordelijk voor het welzijn en de (coördinatie van) de persoonlijke zorg voor bewoners volgens het zorgleefplan en de levenskaart. Iedere verpleegkundige/ verzorgende is aanspreekpunt voor 2-3 bewoners en hun 1^{ste} contactpersoon/familie.

Per groepswoning is er een groepsbegeleider/hulpende niveau 2; hij/zij is mede verantwoordelijk voor het welzijn en de persoonlijke zorg voor de bewoners en voor de juiste begeleiding en dagelijkse gang van zaken in de huiskamer. Het komt voor dat de groepsbegeleider een leerling verzorgende is. In dat geval wordt hij/zij bijgestaan door een VIG-opleider.

Per vleugel een welzijnsmedewerker; samen met het zorgteam is hij/zij verantwoordelijk voor een zinvolle dagbesteding in de groepswoning en het persoonlijk welzijn van bewoners volgens het zorgleefplan en de levenskaart.

WOONZORGCENTRUM

In het woonzorgcentrum werkt een zorgteam bestaande uit:

- een verpleegkundige niveau 4 of 5 (tevens te consulteren voor de groepswoningen)
- een verzorgende IG niveau 3 (de groepswoningen)
- een groepsbegeleider/hulpende, niveau 2

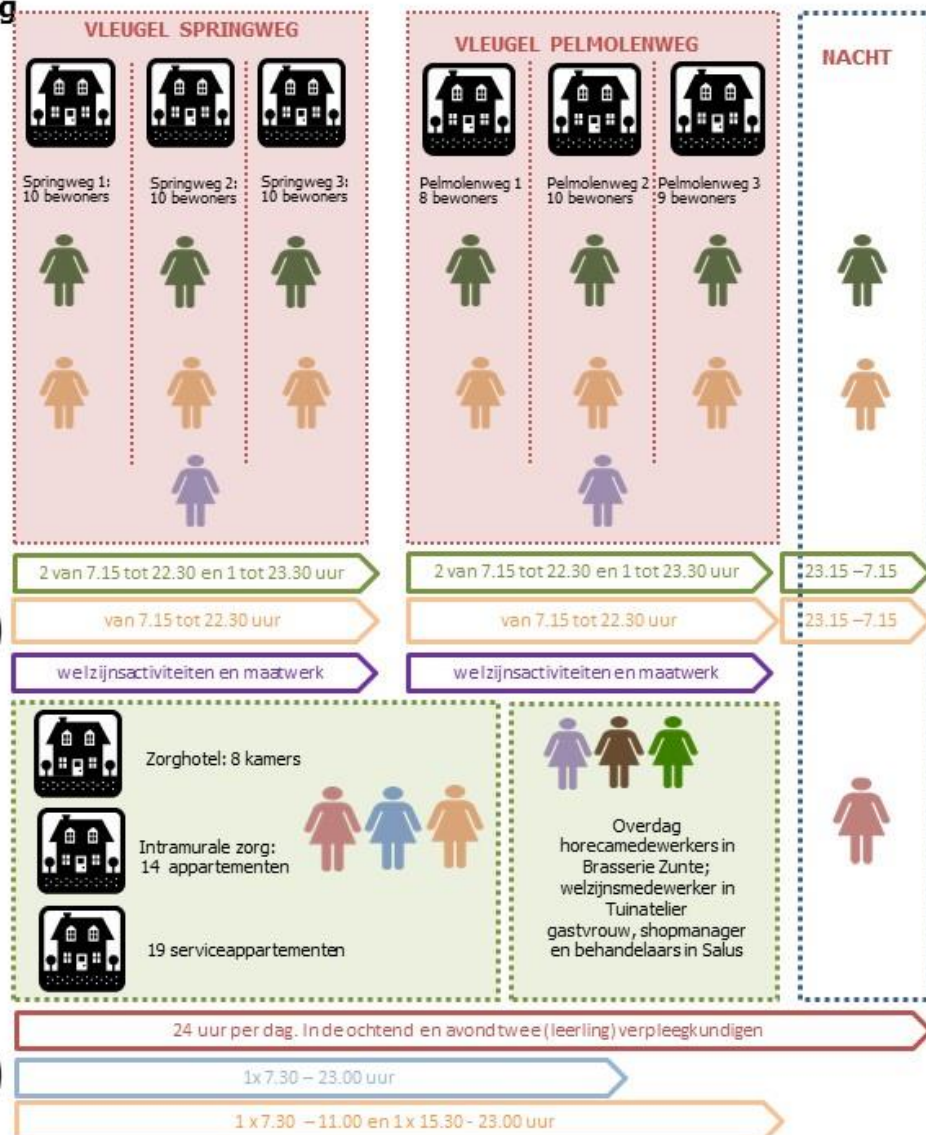
BIJ BARTH

Verder kunnen bewoners en gasten terecht in:

- Brasserie Zunte
- Health Centrum Salus (voor lichaam en geest)
- (vanaf 2021) Café BIJBarth
- (vanaf 2020/2021) Tuinatelier
- (vanaf 2020/2021) Zolder

Daarnaast zijn er stagiaires te herkennen aan de badge met blauwe rand...

...en vrijwilligers: te herkennen aan een badge met rode rand.



Acties per speerpunt

Speerpunt 1: persoonsgerichte zorg

In 2019 lag het accent allereerst op versterking van de zorgteams door capaciteitsuitbreiding, met als direct gevolg een toename van de beschikbare tijd voor bewoners. Daarnaast werden de werkprocessen steeds beter gefocust op persoonsgerichte zorg, o.a. door het ophalen en benutten van het levensverhaal van de bewoner, een gedegen voorbereiding van het Multi Disciplinair Overleg (MDO) samen met bewoner/familie en welzijnsmaatwerk in de groepswoonings t.b.v. een zinvolle dagbesteding. De MDO voorbereidingsenquête wordt tevens gebruikt als cliëntwaarderingsinstrument.

Ontwikkel- en verbeteracties 2020

In 2020 gaan we door op de ingeslagen weg. Specifieke acties en accenten zijn:

- ~ doorontwikkeling van de visie op welzijnszorg in het woonzorgcentrum en zorghotel
- ~ versterking van het verpleegkundig team, verantwoordelijk voor de zorg in het woonzorgcentrum en zorghotel, door een combinatie van maatregelen: uitbreiding van formatie, toevoeging van een opleider aan het team, zorgen voor 'lean' werkprocessen;
- ~ invoering van een mantelzorgportaal ('CarenZorgt') in het Elektronisch Clientdossier;
- ~ invoering van de wet Zorg & Dwang (uitwerking en invoering van beleid, werkprocessen, inzet van personeel en zorgtechnologie);
- ~ ingebruikname van een aangescherpt voorbereidingsformulier voor bewoners/ 1^e contactpersonen voor het MDO, waarin aandacht voor alle belangrijke levensdomeinen;
- ~ versterking van de afstemming tussen medewerkers - mantelzorgers over de rol en inzet van de laatsten en wegnemen van 'handelingsverlegenheid' van beide partijen, onder meer door een andere opzet van het Familiehuis (kleinschalige bijeenkomsten per groepswooning) en het mantelzorgportaal CarenZorgt;
- ~ passender maken van de menulijn voor mensen met dementie (groepswoonings)*;
- ~ Vertaling van de visie op palliatief beleid naar de praktijk (ontwikkelen van een leidraad met praktische handvatten voor medewerkers op basis van de kennis die in huis is).

Verder gaan we t.a.v. het onderwerp persoonsgerichte zorg – naast de opleidingen die zijn vastgelegd in het strategisch meerjarig opleidingsplan - door met trainingen voor vrijwilligers en mantelzorgers in de BreinOmgevingsMethodiek, inzet van welzijnswerk in de groepswoonings (versterkt door een kleine formatie-uitbreiding in 2020), individueel (welzijns)maatwerk waar nodig voor bewoners, scholing van medewerkers o.a. in palliatieve zorg en het aanbieden van een verdiepende opleidingsmogelijkheid tot Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric. Ook onderzoeken we of andere leergangen de gekozen bejegeningvisie binnen het gasthuis verder kunnen versterken (bijv. Presentietheorie van Baart en het haptonomisch verplaatsen). Persoonsgerichte zorg en leren en werken aan kwaliteit gaan hiermee hand in hand. De acties 2019 m.b.t. deze onderwerpen zijn inmiddels 'going concern'.

Speerpunt 2: een integrale welzijn-wonen-zorgketen

Het gasthuis biedt een kleinschalige keten aan voorzieningen en diensten op het vlak van welzijn, wonen en zorg. In 2019 is gestart met de realisatie van Het Nieuwe Gasthuis (zie kader verderop), waarmee een verdere uitbreiding, verdieping en aansluiting van deze keten op de behoeften van

uiteenlopende doelgroepen wordt beoogd. Vanaf oktober 2019 is het 1^e onderdeel, Health Centrum Salus, in bedrijf.

Ontwikkel- en verbeteracties 2020

In 2020 gaan we verder met het meerjarig traject om Het Nieuwe Gasthuis te realiseren. De focus ligt op:

- ~ doorontwikkeling van het in 2019 gerealiseerde Health Centrum Salus, met o.a. uitbreiding van leefstijl-activiteiten; aantrekken van een vitaliteitscoach; visie op- en uitwerking van leefstijlge-neeskunde, stimuleren van 'cross-overs' tussen de verschillende disciplines;
- ~ afronding van de ontwikkeling van heldere concepten per ruimte/ doelgroep (gestart in 2019);
- ~ voorbereiding en realisatie van het TuinAtelier met serre voor bewoners van het gasthuis en de wijk (activiteiten vinden momenteel plaats in tijdelijke setting). Met mogelijk een uitloop naar 2021;
- ~ voorbereiding en realisatie van de 'Geerteminne zolder'; een plek voor zinvolle dagbesteding en loungen, voor mensen met dementie, woonachtig in of buiten het gasthuis. Met mogelijk een uitloop naar 2021;
- ~ organisatie van een crowdfunding diner t.b.v. HNG;
- ~ ontwikkeling van 'sociale alibi's' voor wijkbewoners om over de drempel te stappen van een zorginstelling (zoals het in 2019 ontwikkelde concept van het 'concert met de hoed');
- ~ binnenhalen van clubs uit de wijk die hun activiteit in het gasthuis organiseren. Daarmee plek bieden voor ontmoeting, delen van lol en passie en participeren in een zinvol verband;
- ~ verdere uitbreiding van onze kleinschalige welzijn-wonen-zorgketen met kortdurend verblijf met respijtzorg. Deze richt zich op een doelgroep (en hun mantelzorgers) die tot nu toe overal buiten de boot valt: thuiswonende mensen met dementie die nog geen indicatie hebben voor de Wet langdurige zorg. Inclusief training van betrokken medewerkers en inbedding in de groeps-woning waar deze zorgvorm gerealiseerd zal worden*;

Doel van Het Nieuwe Gasthuis is een 'stadsfoyer' te zijn die alles biedt voor het zo lang mogelijk plezierig, vitaal en zelfstandig ouder worden in de binnenstad van Utrecht. De focus verschuift van ziekte en hulp als het niet langer gaat naar het zo lang mogelijk (zo) vitaal (mogelijk) blijven, rekening houdend met ieders eigen positie op de graduele lijn van 'zachte' naar 'harde' zorg en ieders eigenheid. Het betreft de totale welzijn-wonen-zorgketen. We doen dit door:

- het realiseren van verschillende, laagdrempelige (open) entrees aan de 'randen' van het gasthuis met elk een eigen karakter;
- inzet van domotica i.v.m. vrijheidsverruiming & veiligheid voor mensen met dementie bij entrees;
- achter die entrees: het onderscheiden van publieke, semipublieke en private ruimten, wetend dat mensen behoefte hebben aan contacten en activiteiten, maar ook aan niet geprogrammeerde 'tussengebieden';
- een vernieuwende segmentering van de doelgroep waardoor diverse soorten mensen zich op hun gemak kunnen voelen en zich verzorgd weten;
- het inrichten van deze ruimten met een veelvormig programma, onderverdeeld in genres, rekening houdend met voornoemde facetten;
- een programmering die naadloos aansluit bij 'het ritme van de stad';
- het zorgen voor 'sociale alibi's' waardoor mensen over de drempel van de zorginstelling over durven te stappen;
- samenwerking met anderen in de buurt; gebruik van werkwijzen en inzichten uit onze intramurale zorg in de vernieuwde welzijn-wonen-zorgketen zodat alle betrokkenen profiteren.

Speerpunt 3: veiligheid

In 2019 is geïnvesteerd in de aanleg van technologie (voor dwaaldetectie en draadloos alarmeren) en de ontwikkeling van cliëntprofielen voor vrijheidsverruiming op maat. Dit maakt het mogelijk om mensen met dementie in het gasthuis een zo groot mogelijke bewegingsvrijheid te bieden, terwijl hun veiligheid tegelijkertijd is gegarandeerd. Met de invoering van de Wet Zorg & Dwang in 2020 verschuift het accent verder van 'het zo min mogelijk inzetten van vrijheid beperkende maatregelen' naar het 'bieden van een zo groot mogelijke vrijheid'. Een belangrijke focus in de acties 2020.

Ontwikkel- en verbeteracties 2020

- ~ instellen van veilige zones met behulp van de aangelegde zorgtechnologie. Realisatie van deursturingen. Per cliënt juiste profiel bepalen. Aanpassen van de werkprocessen. Door de combinatie van inzet van zorgtechnologie en een toegesneden inzet van personeel (meer flexibiliteit i.v.m. 'volgen' cliënten) neemt de bewegingsvrijheid in huis van cliënten sterk toe;
- ~ implementatie overige eisen van de nieuwe Wet Zorg & dwang (formulering beleid, aanpassing werkprocessen, functionarissen etc.);
- ~ Evaluatie en uitvoering ARBO-beleid t.b.v. een veilige, ondersteunende werkomgeving voor medewerkers*;
- ~ Inbedding van het baxtersysteem in combinatie met mogelijke overstap naar een andere apotheek*.

NB De realisatie van de verschillende nieuwe ruimtes van Het Nieuwe Gasthuis zal voor de vrijheidsverruiming voor (wijk)bewoners met dementie van grote betekenis zijn.

Speerpunt 4: leren en werken aan kwaliteit

In 2019 is voor de teams in de groepswoningen een wekelijks casuïstiekoverleg ingevoerd; een belangrijke voorwaarde om van elkaar te leren en als team gezamenlijk de kwaliteit van de persoonsgerichte zorg te kunnen verbeteren. In het continue opleidingsprogramma 'de Bartholomeus Academie' lag het accent onder meer op bedrijfsveiligheid, vakbekwaam blijven (diverse klinische lessen alsmede de voorbehouden en risicovolle handelingen), trainen in de omgang met cliënten met dementie (de BreinOmgevingsMethodiek alsmede de voorstelling Dag Mama), rapportagevaardigheden van medewerkers, teamsamenwerking en palliatieve zorg.

Ontwikkel- en verbeteracties 2020: leren en werken aan kwaliteit

Voor 2020 zijn de volgende acties gepland:

- Specifieke accenten in het opleidingsprogramma:
 - Organisatiebrede training in omgaan met complex en/of onbegrepen gedrag (al dan niet samenhangend met dementie) en hospitality;
 - voortzetten kennisvermeerdering en trainen op gedragsaanpassing in het werken met mensen met dementie, het benutten van verdere inzichten uit o.a. het theaterstuk 'Dag mama' 2019 en een training 'haptonomisch verplaatsen'*;
 - specialisatiemogelijkheden zoals voedingsleer (met aandacht voor signalering voedingsproblematiek cliënten aan verpleegkundig team) voor huysdames*;
- uitbreiding casuïstiekoverleg Woonzorgcentrum;
- voortzetten uitwisselingen in het kader van het lerend netwerk;

- starten pilot met kwaliteitsteams rond specifieke vragen of verbeterpunten*. In het verlengde hiervan: trainen van medewerkers in een lean analyse- en oplossingsmodel (zoals het visgraatdiagram) zodat zij handvatten hebben voor het achterhalen van de oorzaken van een probleem en het vinden van de juiste oplossingen hiervoor.

Speerpunt 5: Leidinggeven met visie, werken met een ideaal

In 2019 lag de focus op maatregelen ter vermindering van de werkdruk; de enige negatief scorende indicator in de medewerker-monitor t.o.v. de benchmark. Naast uitbreiding van een aantal functies (werving, selectie en 'boarding'), startte het management in dit kader een Management Development-programma (MD-programma).

Vanwege de substantiële uitbreiding van het aantal medewerkers ging de aandacht in 2019 vooral uit naar werving & selectie en het laten landen van nieuwe medewerkers in de organisatie. Vooral voor de HR-afdeling en de zorgmanager legde dit een groot beslag op de beschikbare capaciteit. Met het oog op de nieuwe wet Medezeggenschap Cliëntenraden is een nieuw reglement Cliëntenraad opgesteld. Ook het OR-reglement is aangescherpt.

Ontwikkel- en verbeteracties 2020

In 2020 komt er ruimte voor de uitvoering van andere acties in dit domein, waaronder:

- ~ herziening van het functiehuis en de personeelsbeoordelingssystematiek;
- ~ Voorbereiding nieuwe strategisch periode; Strategisch Plan Zorgeloos Verzorgd III, 2021-2025 (NB voortbordurend op de conceptontwikkeling van Het nieuwe Gasthuis)
- ~ hiermee samenhangend; aanscherping van de huyscode;
- ~ Arbobeleid/ uitvoering RIE/ zorg voor collega's (zie ook speerpunt 3)*;
- ~ afronding MD-programma management.

Speerpunt 6: Beschermen van het cultureel erfgoed

In 2019 is met behulp van bijdragen van fondsen de Regentenzaal gerenoveerd. De zaal is voorzien van een klimaatbeheersingssysteem. Daarnaast is een aantal meubels gerestaureerd. Hiermee is dit belangrijke cultureel erfgoed beschermd en klaargestoomd om de komende eeuwen mee te gaan.

Ontwikkel- en verbeteracties 2020

In 2020:

- ~ treffen we voorbereidingen voor de renovatie van het hoekpand Lange Smeestraat/ Springweg;
- ~ wordt samen met de eerder opgerichte beschermclub verder nagedacht over de vraag hoe het erfgoedensemble beter beschermd kan worden
- ~ wordt de permanente tentoonstelling 'Van Armenpot tot Zorgpakket' met nieuw verworven stukken en de andere route door de tentoonstelling 'Ik Zorg voor Jou' worden bijgewerkt;
- ~ levert het gasthuis een bijdrage aan de afronding boek over de geschiedenis van de oude gasthuizen in Nederland, waaronder het Bartholomeus Gasthuis.

3. Gebruik van hulpbronnen en informatie

In 2019 is een veelheid aan acties uitgevoerd. Een greep hieruit: vernieuwing brandmeldcentrale en brandbekabeling; vernieuwing verouderde (zorg)technologie (van analoog naar IP);

realisatie technische randvoorwaarden voor zorgtechnologie (zie speerpunt 3); verbetering digitale vaardigheden medewerkers door uitvoering van zelfscans door medewerkers en het aanstellen en opleiden van een digi-coach die medewerkers ondersteunt bij het leren van digitale vaardigheden; overgang naar een nieuwe workspace; uitvoering acties ter verkrijging van het duurzaamheidscertificaat Brons; evaluatie en aanscherping van het cliëntwaarderinginstrument.

Ontwikkel- en verbeteracties 2020

In 2020:

- ~ implementeren we de module CarenZorgt; mantelzorgportaal (zie ook speerpunt 1);
- ~ worden enkele aanbevelingen uit de managementletter van de accountant verder uitgewerkt, waaronder een fraudebeheersingsmodel ('closed loop' systeem) en treasury statuut;
- ~ breiden we het 'beheerd Wifi-netwerk' uit tot in de appartementen van de bewoners en in de openbare ruimten;
- ~ schaffen we mobiele devices aan en breiden we het ECD-softwarepakket uit waardoor het zorgteam efficiënter (digitaal) kan werken en er daardoor meer tijd en aandacht kan gaan naar de cliënt. Eerste gewenste stap hierin is het digitaal aftekenen van de medicatie;
- ~ gaan we door met de inzet van de digi-coach ter verdere verbetering van de digitale vaardigheden van medewerkers en leiden we een tweede op;
- ~ zetten we de deelname als passief lid van het 'Innovatieleernetwerk ouderenzorg Utrecht' voort;
- ~ zetten we in op het behalen van het certificaat 'Zilver' voor duurzaamheid. Accenten zijn duurzame inkoop, energieverbruik, binnenklimaat en introductie van een vegetarische menulijn;
- ~ maken we een plan hoe om te gaan met de eisen vanuit de overheid om op termijn te komen tot een klimaatneutraal gebouw.

4. Samenvatting inzet Kwaliteitsbudget 2020

Kwaliteitsbudget 2020, onderdeel personeel (85%)

De beschikbare middelen 2020 voor personeel worden ingezet voor:

- ~ continuering van de extra formatie inzet 2019;
- ~ ophoging diensten VIG-medewerkers van 7- naar 8 uursdiensten;
- ~ lichte uitbreiding formatie opleiders (van 2,79 naar 3,07 fte) en toewijzing 8 opleidingsuren aan het Woonzorgcentrum;
- ~ uitbreiding zorgbemiddeling (0,11 fte);
- ~ uitbreiding uren voor intervisie/scholing (van 32 naar 40 uur per jaar per medewerker (afd. zorg en welzijn));
- ~ lichte uitbreiding welzijnsmedewerkers (0,25 fte)
- ~ uitbreiding vrijwilligers coördinatie gericht op betere inbedding vrijwilligers zorg (0,22 fte).

In totaliteit groeit in 2020 de formatie in de groepswoningen voor mensen met dementie ten opzichte van 2019 met ca. 2 fte, in het Woonzorgcentrum wordt eveneens geïnvesteerd in kwaliteitsverhoging met 2 fte. De afdeling welzijn groeit met 0,25 fte ten opzichte van 2019. Gedetailleerder informatie is opgenomen in de Kwaliteitsbegroting 2020.

Kwaliteitsbudget 2020, onderdeel innovatie (15%)

Inzet is om de beschikbare middelen uit het Kwaliteitsbudget voor innovatie te besteden aan maatregelen op het vlak van zorgtechnologie in het kader van de Wet Zorg & Dwang (zoals polszenders, aanpassing deuren t.b.v. automatische deursturing, functionele applicatie ontwikkeling t.b.v. bewoners); tablets voor digitaal werken in de zorg; een elektronisch medicatievoorschrijfsysteem.

Regionaal Ontwikkelingsbudget 2020 (€ 68.000,-)

Dit budget zetten we o.a. in voor:

- ~ voortzetting inzet digi-coach en uitbreiding/opleiding 2^e digi-coach en zelf – en eindscans digitale vaardigheden;
- ~ uitvoering advies n.a.v. scan 'sociale innovatie' bestuur en management
- ~ implementatiekracht (projectleiding)

5. Risico's en risicobeheersing

- De kleinschaligheid van het gasthuis brengt met zich mee dat elke verandering in cliëntenmix al snel gevolgen heeft, hetzij financieel (qua opbrengsten), hetzij qua personeel (inzet en werkdruk). Zo heeft het overlijden van een cliënt met een ZZP4, gevolgd door opname van een cliënt met een zwaardere zorgprofiel ZZP6 enerzijds een positieve invloed op de opbrengsten, maar de zwaardere zorg moet anderzijds wel gedragen kunnen worden door het team en georganiseerd kunnen worden, passend in de setting van geclusterd wonen. Om de risico's van een 'verkeerde keuze' te beperken vindt per 'mutatie' een nauwkeurige afweging en afstemming tussen management, zorg en zorgbemiddeling plaats. De tariefdeling voor cliënten met een ZZP4 maakt deze afweging extra lastig.
- De krappe arbeidsmarkt zet de instroom van nieuwe collega's steeds verder onder druk. Top op heden lukte het – met de nodige inspanning - over het algemeen nog steeds om voldoende personeel van het gewenste niveau binnen te krijgen. Inmiddels worden echter ook in het gasthuis de gevolgen van de gespannen arbeidsmarkt voelbaar, vooral waar het gaat om het verkrijgen van goede, gediplomeerde verzorgenden en verpleegkundigen. Door veel leerlingen op te leiden en door de inzet van opleiders ter ondersteuning van deze groep zorgen we voor een kweekvijver voor nieuw personeel. We zullen echter ook moeten accepteren dat het creëren van een 'kweekvijver' deels ook gepaard gaat met uitstroom en doorstroom naar de externe arbeidsmarkt. Lag in 2019 het accent op werving & selectie in verband met de substantiële uitbreiding van de teams, in 2020 ligt de focus op het behoud van (nieuwe) medewerkers, door te zorgen voor een boardingprogramma, goede opleidingsmogelijkheden (Bartholomeus Academie) en in het algemene goede arbeidsomstandigheden (met als accenten in 2020: ARBO-beleid, herziening beoordelingssystematiek en actualisatie van het functiehuis).
- De toenemende zorgzwaarte van cliënten vraagt om voldoende en goed gekwalificeerd personeel, dat de ruimte krijgt om de zorg rond cliënten zorgvuldig af te stemmen. Bartholomeus Gasthuis zet om die reden in op maximale benutting van het kwaliteitsbudget (en

inzet van een deel van de tariefsverhoging) voor personeel, een goed opleidingsprogramma en tijd (fte) voor de teams voor casuïstiekoverleg (welk overleg overigens ook onontbeerlijk is om persoonsgerichte zorg te kunnen leveren, in combinatie met de toegenomen zorgzwaarte en complexiteit van de nieuwe cliëntenpopulatie).

- Op langere termijn maken vergrijzing, toenemende zorgzwaarte en een steeds krappere wordende arbeidsmarkt het noodzakelijk om niet alleen voor het Gasthuis maar ook in bredere zin na te denken over oplossingen. In samenwerking met Zorgkantoor Zilveren Kruis en andere zorgaanbieders in de regio denkt BG actief mee over een regionale aanpak in het project 'Krachtig verbindende toekomstvisie'.
- De doorontwikkeling van de kleinschalige keten van welzijn-wonen-zorg voegt (Health Centrum Salus in 2019, ontwikkeling van andere onderdelen van Het Nieuwe Gasthuis vanaf 2020) waarde toe voor de doelgroep, maar brengt tevens onzekerheden met zich mee, omdat wordt afgeweken van gebaande paden en nog niet precies bekend is wat het gebruik zal zijn van de nieuwe voorzieningen. Door inzet van PR stimuleren we het gebruik. De financiering van nieuwe ruimtes is niet geheel zelf te dragen. Hiervoor wordt deels een beroep gedaan op fondsen. Gebleken is dat zij niet altijd willen 'investeren in stenen', ook al vormen deze een onontbeerlijke randvoorwaarde voor het realiseren van de sociale doelstellingen. Door fasering van de plannen en aanvullende fondsenwerving via andere kanalen (zoals een 'crowdfunding' diner) wordt gewerkt aan realisatie van deze belangrijke innovatie, die bijdraagt aan de toekomstbestendigheid van het gasthuis.
- De begroting 2020 is sluitend, met inbegrip van een reservering van 2% voor de dotatie aan het eigen vermogen. Het Bartholomeus Gasthuis vindt het belangrijk om enige buffer te hebben voor onverwachte situaties, maar wil daarnaast de beschikbare financiële middelen maximaal benutten voor de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. De doelstelling wordt dus gehaald, maar dit vergt behendig stuurmanschap. De liquiditeit staat onder druk, mede doordat de Wlz-opbrengsten (die het grootste deel van de inkomsten vormen) en het Kwaliteitsbudget deels moeten worden voorgefinancierd (25%). De Wlz-tarieven zijn bovendien gebaseerd op de Nza-tarieven, echter Bartholomeus Gasthuis krijgt hiervan slechts 97% van het Zorgkantoor.
- 'Last but not least' brengt het oude en deels monumentale karakter van het pand – naast voordelen - specifieke aandacht en extra kosten met zich mee. Zo nodig wordt bezien of hiervoor extra financiering kan worden gevonden, zoals in 2019 is gelukt met de klimaatbeheersing van de monumentale Regentenzaal.