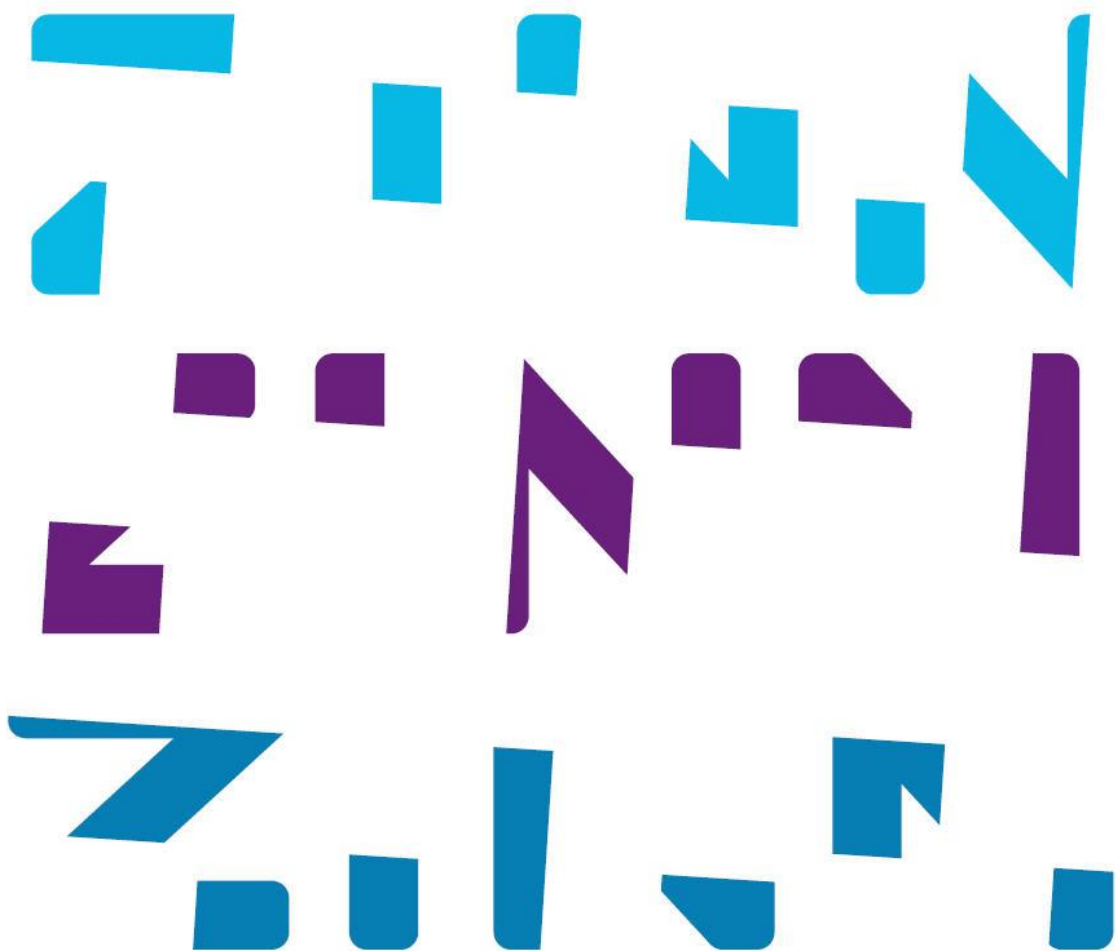




(Thuis)zorg | Wonen en Welzijn

Jaar*actie*plan 2018



Inhoudsopgave

	Pag.
Uitgangspunten MT	2
Thuiszorg	5
- Thuiszorg Verzorging en verpleging	6
- Thuiszorg HV	8
- Buurthuis kamers	9
Geriatrische revalidatie zorg	11
Cluster A	13
De Burcht	14
- Individueel wonen	14
- Somatiek	15
- PG hoogbouw	18
- PG laagbouw	19
De Dilgt	21
- Individueel wonen De Brinken, Oss-/Rademarkt, Mozart	21
- Somatiek Stationsplein	22
- PG Woningen 1 t/m 8	23
- PG De Cirkel	24
Zuiderflat	26
Cluster B	29
De Brink Individueel wonen 1-2	30
De Brink Individueel wonen 3-5	32
De Brink Groenebrink	35
De Brink PG woningen 1-4	37
De Brink PG en Somatiek woningen 5-8	39
De Es afdeling 1	41
De Es afdeling 2	43
De Es afdeling 3	45
De Pelster - Individueel wonen	47
Ondersteunende diensten	49
ZINN Gezondheidszorg	50
ZINN Service	53
Marketing en Cliëntenservice	54
Geestelijke verzorging	56
Stichting WelZINN	57
HRM, incl. Opleidingen en Ontwikkeling	58
Roosterbureau	61
Facilitair Bedrijf	62
Inkoop	64
EAD	66
ICT	67

MT Uitgangspunten 2018

Thema: Aandacht maakt alles beter

Client

Onderwerp	Omschrijving	MT-lid	Wanneer	In afd.plan
Aandacht voor bewoners	Op alle woongroepen zijn dagelijks van 08:00 - 20:00 uur minimaal 2 medewerkers werkzaam.	Jan, Geert	Q1-2018	Ja
Mantelzorg	Aandacht, inzet, binding en begeleiding van mantelzorg op de afdeling organiseren.	Jan	Geheel 2018	Ja
Welzijn	Extra impuls m.b.t. welzijn voor bewoners door extra en gerichte inzet van woonassistenten, mantelzorgers, vrijwilligers en studenten.	Jan	Geheel 2018	Ja
Kwaliteit van zorg	<ul style="list-style-type: none"> - Persoonsgerichte zorg: assessment, zorgleefplan en rapportages volgens Mikzo goed toegepast - Omgaan met onbegrepen gedrag: alertheid en tijdige inzet deskundigen - Medicatieveiligheid: reductie van MIC melding (niet gegeven en niet afgetekend) met 50% t.o.v. 2017 	Jan/ Geert Jan/ Geert Akkie	Geheel 2018	Ja
Innovatie	<ul style="list-style-type: none"> - Realiseren van open afdelingen PG - Verdere oriëntatie op toepassing E-health - Beeldzorg: Toepassing zorg-op-afstand uitbreiden 	Geert Akkie Aryan	1 ^e helft 2018	Nee

Personeel

Onderwerp	Omschrijving	MT-lid	Wanneer	In afd.plan
Excellente organisatie en medewerkers	- Duurzame inzetbaarheid: bewustwording van gezamenlijke verantwoordelijkheid medewerker en werkgever is bereikt.	Leo	Geheel 2018	Nee
Deskundigheid /Excelleren	- Project <i>Excelleren</i> ; zowel individuele scholing als teamontwikkeling voor alle niveaus.	Leo	2018	Nee
	- Lerende ervaringen opgedaan bij andere organisaties wordt ZINN-breed gedeeld.	Leo	2018	Ja
	- Alle verpleegkundigen en verzorgenden staan actief ingeschreven in Kwaliteitsregister, en status is inzichtelijk voor leidinggevenden en opleidingen.	Leo, Jan, Geert	1 ^e hlft '18	Ja
Optimale afdelingen en teams	<ul style="list-style-type: none"> - Teamscan is in alle teams gedaan - Doelen van Project Binden & Boeien van medewerkers 	Leo, Jan, Geert	Q3-4 2018	Ja Nee

KPI's

Onderwerp	Omschrijving	MT-lid	Wanneer	In afd. plan
Ziekteverzuim	Ziekteverzuim is maximaal <ul style="list-style-type: none"> • 5% op de locaties • 4% bij Thuiszorg • 3% bij ZINN Gezondheidszorg • 3% bij ondersteunende diensten 	MT	Geheel 2018	Ja
Jaargesprek	• Iedere medewerker, langer dan 6 maand in dienst, heeft in 2018 een jaargesprek.	MT	Geheel 2018	Ja
Financieel	Iedere locatie en organisatieonderdeel blijft binnen de begrotingskaders	MT	2018	Ja
Personeel	Uitstroom van zorgmedewerkers is minder dan 10%	Leo	2018	Ja
Zorg	<ul style="list-style-type: none"> • 100% van intramurale zorgleefplannen volgens Mikzo • Aantal gezichten/week/cliënt: Intramuraal - max 15, thuiszorg - max 4-10 (afhankelijk van aantal zorgmomenten) 	Jan/Geert	Q1 2018	Ja

Organisatie

Onderwerp	Omschrijving	MT-lid	Wanneer	In afd. plan
Kwaliteit van zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Focus verpleegkundige ontwikkelingen • Instelling van Verpleegkundige AdviesRaad • Uitvoeren van cliënt- en medewerker-tevredenheidsonderzoek 	Wil	2018	Nee
Vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering geven aan adviesrapport Uni-partners m.b.t. deskundigheidsbevordering van vrijwilligers • Vrijwilligers-academie verder professionalisering 	Jan, Leo	Geheel 2018	Nee
Gastvrij ontvangst	Continuering van project Gastvrij Ontvangst en integratie van gastvrouw met FrontOffice ZINN Service	Wil	Geheel 2018	Nee
ZINN Service	Uitvoering geven aan: <ul style="list-style-type: none"> • Herzien concept eten & drinken • Groei particuliere diensten 10% 	Wil	2018	Nee
ZINN Gezondheidszorg	<ul style="list-style-type: none"> • Integrale zorgverlening: optimalisatie samenwerking t.b.v. cliënt tussen ZINN Gezondheidszorg en afdelingen • Realisatie van: <ul style="list-style-type: none"> - Extra zichtbaarheid en groei in 1^e lijn - Invoering van 2 nieuwe producten 	Akkie	2018	Nee
Pluszorg	Opzetten van nieuwe groep van 10 bewoners met Pluszorg	Geert	Medio 2018	Nee
Persoons-alarmering	Digitaliseren van persoonsalarmering en toegangscontrole + realisatie van groei van 10% tot 900 gebruikers	Hans	2018	Nee
Vastgoed	Ontwikkeling van nieuw vastgoed op de locaties Dilgtweg 1, Hoogezand	Hans	2018	Nee
Centraal servicepunt	Implementatie van 1 servicepunt voor ICT, Facilitair en ZINN Service.	Hans	2018	Nee

Maatschappij

Onderwerp	Omschrijving	MT-lid	Wanneer	In afd.plan
Imago ZINN	Organiseren van kennissymposium	Wil	2018	Nee
Arbeidsmarkt	Uitvoeren plan voor Arbeidsmarkt-communicatie	Leo	Geheel 2018	Nee
Duurzaamheid	<ul style="list-style-type: none"> - Extra communicatie mbt duurzame mobiliteit en duurzaam bouwen - Zonnepanelen op 1 locatie - Reduceren van voedsel-waste 	Wil Hans	Geheel 2018	Nee
Inzet deskundigheid	Uitbouwen van 1 ^e lijns expertiseteam ZINN Gezondheidszorg	Akkie	Geheel 2018	Nee
Doelgroep informeren	Organiseren van minimaal 1 Seniorenmarkt	Wil	2018	Nee
Onderwijs	Uitvoering geven aan samenwerkings-overeenkomst met Hanzehogeschool	Leo	2018	Nee

Informatievoorziening

Onderwerp	Omschrijving	MT-lid	Wanneer	In afd.plan
Gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - Inloggen: 1 portaal met toegang tot alle applicaties - Instructie op maat voor gebruikers van ICT - Evaluatie van gebruik en toepassing van tablets 	Aryan	2018	Nee
Rapportages	Implementatie van BI-tool en informatie voorziening op maat maken	Aryan	1 ^e helft 2018	Nee
Techniek	Uitvoeren van plan tot outsourcing en verbeteren van infrastructuur, serverpark en applicaties	Aryan	2018	Nee
Software HRM	Uitvoering geven aan impactanalyse mbt applicaties voor HRM & Salaris	Aryan, Leo	2018	Nee
Veiligheid	Realiseren van NEN7510	Aryan	2018	Nee
Innovatie	Onderzoek naar mogelijkheden voor toepassing van domotica in de nacht	Aryan	1 ^e helft 2018	Nee

THUISZORG

en

Buurthuiskamers

Thuiszorg V&V

Thema	Onderwerp	Doelstelling	Actie en resultaat	Door wie	Tijdspad
CLIENTEN					
Kwaliteit van zorg	Medicatie veiligheid	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	<ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages. - Op elk werkoverleg geagendeerd 4en besproken. 	Verpleegkundigen met aandachtsgebied kwaliteit, thuiszorg teams	Doorlopend
Clienttevredenheid	Feedback van cliënten over medewerkers	Cliënten worden in staat gesteld om feedback te geven op het functioneren van medewerkers van hun zorgteam	<ul style="list-style-type: none"> - Methodiek uitwerken afgeleid van de 360 graden feedback onder medewerkers. - Aan het eind van het jaar hebben per team 10 cliënten feedback gegeven op medewerkers uit het zorgteam 	Leidinggevenden thuiszorg en teams	1 ^e helft 2018 2 ^e helft 2018
MEDEWERKERS					
Deskundigheid/ excelleren medewerkers Thuiszorg	Aandachtsgebieden in de Thuiszorg: Palliatieve zorg Wondzorg Stomazorg Continentie Revalidatie CM-dementie	Mdw met aandachtsgebied dragen hun kennis actief uit in team-overleg en stemmen onderling strategieën af om kwaliteit van zorg m.b.t. het aandachtsgebied te verbeteren. Er is verbinding met aandachtsgebieden intramuraal	<ul style="list-style-type: none"> - Mdw met aandachtsgebied geven gevraagd en ongevraagd advies en dragen expertise uit. - Medewerkers aandachtsgebied ontmoeten elkaar per kwartaal tijdens een klinische les of werkoverleg 	medewerkers met aandachtsgebied	4 x per jaar
	Kwaliteitsregister	Medewerkers werken actief aan deskundigheidsbevordering en voeren punten actief in. Leidinggevenden hebben inzage in het kwaliteitsregister	Medewerkers hebben aan het eind van het jaar het vereiste aantal punten behaald. Leidinggevende sturen hier actief op.	Leidinggevenden en medewerkers	doorlopend
Medewerkers binden en boeien	Kweekvijver HBO-Verpleegkundigen	ZINN weet HBO-vers aan zich te binden	Minimaal 5 thuiszorgmedewerkers starten in 2018 met opleiding HBO-V	Leidinggevenden en afd. opleidingen	September 2018
ORGANISATIE					

Thema	Onderwerp	Doelstelling	Actie en resultaat	Door wie	Tijdspad
Zelforganisatie	Zelfregistratie Aysist	Vergroten van zelforganisatie binnen de teams.	Medewerkers worden geschoold en wijzigen hun gewerkte diensten per maand.	Roosterbeheer i.s.m. lgv en teams	2018
Samenwerking binnen ZINN	Verbinding intra-extramuraal	Expertise wordt actief gedeeld met collega's intramuraal	<ul style="list-style-type: none"> - Afdelingen met cliënten met een TZ indicatie plannen en verantwoorden conform proces thuiszorg. - Mdw met aandachtsgebied hebben actief contact met collega's intramuraal t.b.v. uitwisseling expertise, 'warme' overdracht van zorg. Lgv maken een plan. - Organiseren symposium t.b.v. de verbinding intra-extramuraal 	<p>Leidinggevenden zorg en project verbinding intra-, extramuraal</p> <p>Medewerkers aandachtsgebieden</p> <p>Leidinggevenden intra-, extramuraal</p>	
Samenwerking in de regio	MTH en nachtzorg in de regio i.s.m. andere zorgorganisaties	Nachtzorg en MTH zorg wordt kostenefficiënt en effectief georganiseerd.	Oprichten van een 'White label' MTH pool, creëren van efficiënte nachtroutes en een gemeenschappelijke waakpool in regio Groningen.	Zorginstellingen in regio Groningen	2018
	Preventieve huisbezoeken	In samenwerking met huisartsen en POH's kwetsbare ouderen in kaart brengen en bezoeken.	Samenwerkingsmodel uitwerken, pilot draaien en uitdragen onder minimaal 1 huisarts per regio (HZ, Haren, Gr. Noord en Gr. Zuid).	Leidinggevenden i.s.m. Akkie Bootsma	2018
MAATSCHAPPIJ					
Zichtbaarheid/imago	Zorgdomein	Huisartsen kunnen via Zorgdomein cliënten aanmelden bij ZINN Thuiszorg.	ZINN thuiszorg is aangesloten bij Zorgdomein	i.s.m. Akkie Bootsma	Vanaf 1 januari 2018
Doelmatigheid van zorg	Doelgroep analyse	ZINN thuiszorg heeft inzicht in de doelmatigheid van zorg en is in staat om aan de hand van deze gegevens zo nodig maatregelen te nemen om doelmatigheid bij te sturen.	Opnemen in het maandelijks dashboard per team: het gemiddelde aantal uren zorg per week per doelgroep.	CA, EAD	maandelijks

Thuiszorg HV

Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
clienttevredenheid		
client is tevreden over hygiëne in huis	medewerkers zijn op de hoogte van en/of geschoold in huishoudelijke taken mbv e-learning.	opzet maart 2018 e-learning gevolgd juni 2018
Veiligheid		
Veiligheid bij niet open doen van de deur bij geplande zorg	dichte-deur-prototcol voor HV-medewerkers CP is bekend bij aanvang zorg	mrt-18 doorlopend
Deskundigheid		
medewerkers beschikken over basisvaardigheden tav hygiëne en werkwijze huishoudelijke taken	e-learning verder ontwikkelen iom afd opleidingen	opzet en afronding maart 2018 module gevolgd juni 2018
Medewerkers hebben kennis van ziektebeelden	e-learning ontwikkelen iom afd opleidingen	module gevolgd v.a. oktober
Verzuim		
Gemiddeld verzuimpercentage gaat omlaag/stabiliseert op 5%	Aandacht geven aan medewerkers met kort/frequent of middellang verzuim. Medewerkers bewust blijven maken van impact verzuim op client en organisatie.	taken Verzuimsignaal, regelmatig contact via nieuwsbrief, werkoverleg, individueel en overleg met manager HRM
Planning en rooster		
Efficiëntie in planning	Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor raadplegen planning. Programma daarvoor wordt ontwikkeld door U4	Module afgerond coördinatoren en medewerkers geïnstrueerd
Zomervakantie		
Stabiele planning in zomer	voldoende geschikte medewerkers minder administratieve belasting	werven v.a. februari 0-urencontracten voor 3 maanden
Aantrekkelijkheid functie vergroten, en daarmee aantal sollicitanten	mogelijkheid onderzoek om functies bij ZINNService en/of flexbureau te combineren met HV	overleg met ZINNService en flexbureau
Efficientie		
Efficientie in planproces	U4 ontwikkelt programma	september
Betrokkenheid		
medewerkers zijn betrokken bij ZINN	Nieuwsbrief, 2x per jaar teamoverleg	Voor- najaar overleg
Coördinatoren zijn op de hoogte van ontwikkelingen WIJ-teams	deelname aan overleg	op uitnodiging gemeenten

Buurthuiskamers

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria
CLIËNT			
Buurthuiskamer Sassenstate	Onderzoeken of BHK Sassenstate een BHK met indicatie kan worden voor omliggende appartementen en de appartementen die in het voormalig Erasmusheem worden ontwikkeld	ZINN speelt een rol in de instroom van de nieuwe appartementen in voormalig Erasmusheem en zet daarmee de Buurthuiskamer (en thuiszorg en ZINN Service) op de kaart bij de nieuwe bewoners	In kwartaal 2 van 2018 moet duidelijk zijn hoeveel cliënten er met indicatie kunnen starten in BHK Sassenstate. Met 3 of meer zal er een start worden gemaakt in Q3 met een BHK met Indicatie
Buurthuiskamer De Brink	Bredere openingstijden	meer cliënten genereren	vanaf Q2 zal de BHK De Brink min 6 dagdelen cliënten ontvangen met min 6 cliënten.
Buurthuiskamer De Es	Bredere openingstijden	meer cliënten genereren	vanaf Q2 zal de BHK De Es ook vrijdags 2 dagdelen cliënten ontvangen met min 6 cliënten
PERSONEEL			
Zelfsturende teams	meer zelfsturende teams, zelf regie en roosterbeheer in eigen beheer	opleiden van een medewerker die verantwoordelijk is voor het roosterbeheer, heldere werkinstructies en meer samenwerken tussen de verschillende BHK	elke BHK heeft een medewerker die verantwoordelijk is voor het roosterbeheer, aanspreekcultuur creëren en meer regie op eigen werkzaamheden. Het is helder wat het takenpakket is van een BHK medewerker
ORGANISATIE			
Marketing	Verwijzers en buurtbewoners weten de Buurthuiskamer te vinden	Elke Buurthuiskamer komt 2x per jaar met een item in het huis-aan-huis-blad van de gemeente waarin de Buurthuiskamer zich bevindt	In Q2 en in Q4 komt er per Buurthuiskamer een advertentie in hah-blad
MAATSCHAPPIJ			
Netwerken gemeenten	De gemeenten zijn goed op de hoogte van de mogelijkheden en hebben korte lijnen met de BHK	De Buurthuiskamer heeft 4x per jaar contact met het sociale team (Hoogezand), WIJZ team (Haren) en WIJ team (Groningen)	Eind van het jaar is er per Buurthuiskamer 4x per jaar contact met de gemeente geweest
INFO VOORZIENING			
Informatievoorziening Buurthuiskamers	Medewerkers van de BHK zijn goed op de hoogte van het aantal cliënten, hun indicatiezwaarte en inzet fte	Ontwikkelen informatievoorziening waarmee medewerkers inzicht krijgen in inkomsten/uitgaven van de Buurthuiskamer	Informatievoorziening wordt gebruikt en inzet personeel is goed afgestemd op aantal cliënten en indicatiezwaarte

Geriatrische Revalidatiezorg

Geriatrische revalidatiezorg

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Het organisatiebreed opgesteld plan van aanpak opvolgen. Wekelijks sturen op vermindering na analyse door lg en kvpk. rapportage naar clustermanager	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	evaluatie van methodisch werken, evt vorm bijstellen	afhankelijk van het besluit tot evt vernieuwd systeem.
Aandacht voor bewoners	clients zijn tevreden over de opname en ontslagprocedure binnen het revalidatiecircuit	werken aan de hand van het beschreven zorgpad	clients scoren opname en ontslag met een 8
Mantelzorg	mantelzorger is optimaal betrokken bij het revalidatieproces	opzetten partnerparticipatie	Mantelzorger is tevreden over de geboden mogelijkheden, cijfer 8
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde.	check door LG in jaargesprek	100% registratie in kwaliteitsregister
	revalidatiescholingsplan is actief	uitvoeren scholingsplan, na goedkeuring MT	60% is geschoold volgens plan.
	optimaal aanbod van scholingsmogelijkheden op de afdeling	scholing op maat op afdelingsniveau cliëntgericht	Dit wordt min 8x per jaar gerealiseerd
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	behouden van bestaande situatie	check via het rooster door lg
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	werkbezoeken GRZ plannen in het land	min 2 werkbezoeken.
KPI			
Ziekteverzuim	ziekteverzuim is max 5%	Frequent verzuimgesprekken voeren, sturen op mogelijkheden	evaluatie per maand via clusteroverleg
Jaargesprek	ledere medewerker, langer dan 6 mnd in dienst heeft in 2018 een jaargesprek gehad	plannen van gesprekken	100% van de jaargesprekken zijn gevoerd
Financieel	GRZ blijft binnen de begrotingskaders		
Personeel	De uitstroom van medewerkers is minder dan 10%	inspelen op behoeften van medewerkers	Uitstroom < 10%
Zorg	Aantal gezichten per week per client is max 15	controle op het rooster behouden	Clienttevredenheid een 8

CLUSTER A

De Burcht Individueel wonen

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Het organisatiebreed opgesteld plan van aanpak opvolgen. Wekelijks sturen op vermindering na analyse door lg en kvpk. rapportage naar clustermanager	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	MIKZO implementeren in het eerste kwartaal en werken volgens de werkinstructie. Check rapportage door leidinggevende en kwaliteitsvpk	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	In het werkoverleg wordt het onderwerp meegenomen en naar aanleiding daarvan wordt actie ondernomen.	Collega's ondernemen actie bij onbegrepen gedrag client.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Medewerkers en vrijwilligers van de meerzorg volgen de scholing rond zinvolle dag invulling. Deze scholing is een pilot, kan daarna uitgerold worden op de andere locaties.	Aandacht en welzijn scoort in een client tevredenheidsonderzoek op minimaal een 8.
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Het organiseren van bewoners + familie avond, 2 keer per jaar.	Er zijn 2 bijeenkomsten georganiseerd
	Adequate omgang met mondige (lastige) familie/contactpersonen	Frequent overleg met psycholoog en maatschappelijk werk over casussen samen met kernteam op de afdeling (evv, kwv en lg)	Medewerkers geven aan genoeg handvaten te hebben.
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	100 % inzage door verzorgenden en verpleegkundigen	100 % inzage door verzorgenden en verpleegkundigen
	Medewerkers van de afdeling zijn in staat om de psychogeriatrische bewoner de juiste begeleiding/zorg te geven.	Een verzorgende (ig) heeft de opleiding GVP in 2018 ter ondersteuning van collega's op het gebied van PG op individueel wonen	Gerealiseerd Q4
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	Aandacht voor de medewerker; powergesprekken. Uitstroom is > 10 %.	Uitstroom is < 10 %
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Bij een collega concurrent A aanbieder werkbezoek organiseren met aantal LG van IW	min 1 werkbezoek gerealiseerd in 2018. Verbeterpunten uitwerken

De Burcht Somatiek

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
Medicatie veiligheid	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers blijven stimuleren MIC formulieren op de juiste wijze en op het juiste tijdstip in te vullen. - Goede analyse van de incidenten om oorzaken en evt systematiek te achterhalen. Dit wordt middels de MIC rapportage vastgelegd. - Medewerkers aanspreken en verbeter afspraken maken. MIC meldingen is vast item op de agenda tijdens sub team overleggen, waar ook standaard het medicatie protocol en procedures (DKS) aan de orde komen. - Bij een MIC melding mail naar veroorzaker, EVV'er en kw vpk. Veantwoordelijkheid hierin aanscherpen. - Elke mdw heeft de E-learning medicatie veiligheid gevolgd 	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken volgens MIKZO.	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch. - Kw VPK organiseert scholing tav (vervolg)rapportage/ professioneel rapporteren. - KW VPK organiseert scholing tav de PES methode/MiKZO 	2x per jaar evaluatie ZLP. Taal, formulering, overdragen rondom bewoners. PES structuur aanwezig
Onbegrepen gedrag		EVV is ervoor verantwoordelijk dat indien toepasbaar de vragenlijst risicofactoren voor het onbegrepen gedrag wordt ingevuld (door de toenemende cognitieve verzwaring op somatiek, kan deze lijst verhelderend werken om kwalitatief betere zorg te verlenen). Lijst wordt ingevuld in samenspraak met arts/psycholoog/kw vpk.	Mdw zijn op de hoogte van de procedure onbegrepen gedrag en weten het uit te voeren.
	Kwaliteit van leven wordt zo min mogelijk beïnvloed door onbegrepen gedrag.	Bij het constateren van risico factoren uit deze lijst wordt in overleg met andere disciplines de omgang besproken in het subteam overleg	
		In elk team wordt er een training gegeven iom opleiding betreffende onbegrepen gedrag.	

Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Woonassistenten zijn vanaf 1 jan van 08.00 - 20.00 op de huiskamer aanwezig. De cliënt gebonden tijd neemt daardoor toe. De schoonmaak wordt losgekoppeld van de woonkamerdienst, waardoor meer ruimte om intensief contact te hebben met de cliënt. Samen met het projectteam wordt een nieuw dag en avond programma gemaakt en wordt de schoonmaak anders georganiseerd.	Kloppend basisrooster bij woonassistenten, helpenden en schoonmaak.
		Vanaf 1 jan wordt begonnen met het koken op de afdeling. Medewerkers volgen hiervoor de juiste workshops en e-learning. We starten met 1 x per weer en dit wordt uitgebreid naar minimaal 5/6 x per week. Daarnaast wordt gekeken of het mogelijk is dat de bewoners meer gebruik gaan maken van het restaurant voor de warme maaltijd.	
		1 a 2 x per jaar worden per afdeling huiskamer bijeenkomsten georganiseerd. Deze zijn bestemd voor de bewoners/fam leden/vrijwilligers/mantelzorgers/ evt cliëntenraad. Dit gaat adh van een vast programma met daarbij een gezellige activiteit.	keten zorg/aandacht verleners verstevigen
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Mantelzorgers zullen betrokken worden bij de huiskamerbijeenkomsten.	
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	Alle verzorgende en vpk hebben hun account in het kwaliteitsregister geactiveerd. Alle medewerkers ronden de verplichte scholingen in het Opleidingspaspoort tijdig af. Verzorgende en vpk geven toestemming aan LG en opleiding om mee te kijken in hun register.	
	Kwaliteit van zorg buiten kantoor tijden is gewaarborgd	Werkgroep Cont.d. samenstellen met daarin de LG en KWVPK van revalidatie en somatiek. Continuïteitsdienst wordt opnieuw tegen het licht gehouden om te bekijken of deze nog voldoet aan de maatstaaf van ZINN en of de samenwerking met revalidatie kan worden aangetrokken.	Continuïteitsdienst is kwalitatief en kwantitatief op orde
		Verzorgende en vpk voelen zich verantwoordelijk voor het up tot date houden van het leerportaal (toetsing tijdens jaargesprek)	

Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	De juiste verdeling qua deskundigheid en contracten op de verschillende afd. (Dit ook om de werkdruk te verdelen)	
	Gedragindicatoren worden nageleefd door het team waardoor de cliënten zorg ontvangen passend in de visie van ZINN	KISSRO competenties worden besproken/uitgelegd in subteam overleggen. Daarover gaan we in gesprek. Deze indicatoren worden nageleefd tijdens het werk op de afd. Functioneren wordt hieraan getoetst.	
Teamontwikkeling		Door het goed implementeren van de KISSRO zullen we groeien als team	
		Alle afdelingen zullen een training krijgen op het geven van feedback. Daarnaast zal er een groot werkoverleg worden georganiseerd iswm Hein Bloemink	
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Medewerkers in hun kracht zetten op individueel niveau. Stimuleren om zichzelf te blijven ontwikkelen. Nauwe samenwerking hierin met Opleidingen.	
		Begin jan vindt een cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Adhv de uitkomsten gaan we daarmee aan de slag. Dit wordt besproken in de subteamoverleggen	
		Medewerkers worden intensief betrokken bij de interne en externe audits. Weten waar de optimalisatie punten liggen.	
		Waar mogelijk en na overleg met clustermanager collega's met andere collega's mee laten lopen. Aan de hand van een format evalueren.	

De Burcht PG Hoogbouw

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Iedere week de MIC meldingen mbt medicatie checken door LG en Kw. Vpk. Wekelijks terugkoppeling aan het team. Gerdien loopt in januari mee voor evt. tips bij medicatiedelen	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	In dec 2017 overgegaan op MIKZO, controleren of dit goed loopt. Waar nodig opnieuw instructie, handvatten geven aan collega's	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
	Methodisch goed rapporteren	Inhoud rapportages bekijken en training/scholing indien nodig	
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	Aandacht voor expertteam. Op agenda in de subteam overleggen (jan/ febr). Iedere maand VBM bespreking met alle disciplines	Medewerkers zijn bekend met het expertteam en weten deze actie op de juiste manier uit te zetten.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Vanaf 2018 werken de woonassistenten van 08.00-20.00 uur	
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	ZLB volgens protocol, incl. familie. Familieavond organiseren per huiskamer	Familie is goed geïnformeerd, betrokken en tevreden.
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	LG controleert en kw. Vpk assisteert inhoudelijk	Medewerkers zijn op schema
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	Is op dit moment in orde, LG houdt dit in de gaten. Er is 1x per 6 weken een subteamoverleg.	
teamscholing	Veiligheid creëren bij nieuwe opnames.	Geestelijk verzorger vragen om dit met ons voor te bereiden. Teambijeenkomsten in juni.	
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Vorbereiden met collega lg en CM Waar mogelijk en na overleg met clustermanager collega's met andere collega's mee laten lopen. Aan de hand van een format evalueren.	
INFO VOORZIENING			
Weekbericht	Iedere week maakt LG een weekbericht en verstuurt deze aan de medewerkers		Iedereen is op de hoogte van en betrokken bij nieuwe informatie

De Burcht PG laagbouw

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Iedere week de MIC meldingen mbt medicatie checken door LG en Kw. Vpk. Wekelijks terugkoppeling aan het team.	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Roken bewoners	Veiligheid bewaken en in kaart houden voor rokende bewoners op de afdeling. (roken mag alleen buiten en onder toezicht)	Maandelijks evaluatie in gedragsoverleg t.a.v. de veiligheid voor de bewoner die rookt. EVV zal dit maandelijks terugkoppelen/bespreken met familie en vastleggen in het ECD. Indien nodig zullen veiligheidsmaterialen zoals rookschort ingezet worden.	Maandelijks zal onderwerp besproken worden in kwaliteitsoverleg van de afdeling.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	In december (2017) over gegaan op MIKZO, controleren of dit goed loopt. Waar nodig opnieuw instructie, handvatten geven aan collega's	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
	Methodisch goed rapporteren	Inhoud rapportages bekijken door LG, Kwvpk indien nodig training/scholing	
IPAD	Optimaliseren cliëntgebonden tijd door dagelijks te werken met IPAD	Zorgen voor werkende IPADS / instructie geven aan medewerkers	Eind Q1 werkt 100% van de zorgmedewerkers met de IPAD
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	Aandacht voor expertteam. Doorgaan met gedragsoverleggen (2x per maand per huiskamer) tevens 2 per maand VBM evaluatie met betrokken disciplines (psycholoog, verpleegkundigspecialist, Ergo)	Medewerkers zijn bekend met de gedragsoverleggen en het indien nodig inzetten van het expertteam.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Vanaf 2018 werken de woonassistenten van 08.00-20.00 uur. Start maken met koken op de afdeling (combinatie met 2 woningen)	
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	ZLB volgens protocol, hierbij wordt familie uitgenodigd. Familieavond per huiskamer (2 zijn einddecember 2017 al geweest). Thema: op tafel aan tafel, laagdrempelige kennismaking en ontmoeting met EVV en LG zorg en eerste contactpersonen, met actief vragen om feedback en verbeterpunten voor de afdeling.	Familie is goed geïnformeerd, betrokken en tevreden.
	Informatie verstrekking aan familie	Voor opleiding GVP gaat leerling een informatievorm bedenken hoe familieleden naast ZINN info ook adequate informatie krijgen voor de afdeling zelf (wegwijzer oid) Familieavond organiseren per huiskamer	

Vrijwilligers	Vrijwilligers voelen zich betrokken en gehoord bij de inzet op de afd	Thema overleg "aandacht" organiseren voor vrijwilligers huiskamer 1 en 2	
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	LG controleert en kw. Vpk assisteert inhoudelijk kw vpk zorg voor 2x per maand een inloop/uitleg sessie voor het invoeren van punten en coaching van medewerkers hierin.	Medewerkers zijn op schema
	Medewerkers schoonmaak zijn op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen/werkwijze t.a.v. schoonmaak op de afdeling.	Interne scholing op de afdeling schoonmaak. Evaluatie inzet schoonmaak en schoonmaakrooster door LG, MT, Medewerkers schoonmaak, kwvpk	Eind Q1 werkt 100% van de medewerkers schoonmaak volgens de werkinstructies en nieuwste afspraken.
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team	Is op dit moment in orde, LG houdt dit in de gaten. Er is 1x per 6 weken een subteamoverleg/huiskamer overleg. EVV-ers organiseren dit zelf per huiskamer.	
ZINN in Team		Groot werkoverleg voor alle medewerkers van de afdeling pg laagbouw incl luch en/of diner Groot werkoverleg Woonassistenten Groot werkoverleg EVV / Verzorgenden	
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Voorbereiden met collega lg en CM Waar mogelijk en na overleg met clustermanager collega's met andere collega's mee laten lopen. Aan de hand van een format evalueren.	
INFO VOORZIENING			
Weekbericht	Iedere maand maakt de LG een weekbericht en verstuurt deze aan de medewerkers		Iedereen is op de hoogte van en betrokken bij nieuwe informatie en teambijzonderheden.

De Dilgt De Brinken, Osse/Rademarkt en Mozart/Chopin

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Het organisatiebreed opgesteld plan van aanpak opvolgen. Wekelijks sturen op vermindering na analyse door lg en kvpk. rapportage naar clustermanager	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	MIKZO implementeren in het eerste kwartaal en werken volgens de werkinstructie. Check rapportage door leidinggevende en kwaliteitsverpleegkundige. Scholing intake assessment voor verzorgenden organiseren.	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	In het werkoverleg wordt het onderwerp meegenomen en naar aanleiding daarvan wordt actie ondernomen.	Collega's ondernemen actie bij onbegrepen gedrag client.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Medewerkers en vrijwilligers van de meerzorg volgen de scholing rond zinvolle dag invulling. Deze scholing is een pilot, kan daarna uitgerold worden op de andere locaties.	Aandacht en welzijn scoort in tevredenheids-onderzoek op min een 8.
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Het organiseren van bewoners + familie avond, 2 keer per jaar.	
	Adequate omgang met mondige (lastige) familie/contactpersonen	Frequent overleg met psycholoog en maatschappelijk werk over casussen samen met kernteam op de afd. (evv/kwv/lg)	Mdw geven aan genoeg handvaten te hebben.
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	100 % inzage door verzorgenden en verpleegkundigen	Gerealiseerd Q3
	Medewerkers van de afdeling zijn in staat om de psychogeriatrische bewoner de juiste begeleiding/zorg te geven.	Een verzorgende (ig) heeft de opleiding GVP in 2018 ter ondersteuning van collega's op het gebied van PG op individueel wonen	Gerealiseerd Q4
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	Aandacht voor de medewerker; powergesprekken. Uitstroom is > 10 %.	Uitstroom is < 10 %
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Bij een collega concurrent A aanbieder werkbezoek organiseren met aantal LG van individueel wonen	

De Dilgt Stationsplein Somatiek

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Het organisatiebreed opgesteld plan van aanpak opvolgen. Wekelijks sturen op vermindering na analyse door lg en kvpk. rapportage naar clustermanager. Bij een MIC melding mail naar veroorzaker, EVV'er en kw vpk. Verantwoordelijkheid hierin aanscherpen.	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	dossieromzetting naar MIKZO, implementatie en uitrol naar de zorg. Werken volgens voorgeschreven procedure. Check rapportage door kvpk/lg	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	aandacht voor dit onderwerp bij ieder werkoverleg. Inschakelen psycholoog bij probleem gedrag	Collega' s ondernemen actie bij onbegrepen gedrag client.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Uitbreiding bezetting huiskamer van 8 -20. basisrooster maken Plan schrijven voor de invulling van de inzet van extra uren. Evalueren 4 per jaar met woonass.	Aandacht en welzijn scoort in een client tevredenheidsonderzoek op minimaal een 8.
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	organiseren van familie/ mantelzorg avond. 2x per jaar	mantelzorgers beoordelen begeleiding van de familie met een 8
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	bekendheid geven in WO, herhalen	100 % inzage voor lg door verzorgenden en verpleegkundigen voor Q3
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	teamsamenstelling evalueren, wensgesprekken en jaargesprekken voeren werkoverleggen benutten als teambuilding	Uitstroom is < 10 %
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Bij een collega aanbieder werkbezoek organiseren met LG somatiek, verbeterpunten uitwerken	2 werkbezoeken per jaar gerealiseerd

De Dilgt PG Woningen

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Steekproefsgewijs controle deellijsten, wekelijks MIC meldingen verwerken in overzicht en daarop desnoods actie op ondernemen	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC rapportages en maandelijks overzicht
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch zoals afgesproken en vastgelegd is het ZLP	Coaching on the job EVV-ers en Verzorgenden en kwartaal controles ECD en MAG	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	Daar waar nodig inzetten omgangsoverleg, kernteam, de eventuele mogelijkheid tot het inzetten van het expertteam CCE.	Kernteam, teamoverleggen en EVV overleg
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Extra inzet uren woonassistent t.b.v. uitbreiden activiteiten per 2 januari. Uitbreiding van een Helpende per ochtend dagdeel	Teamoverleggen
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Themabijeenkomst tijdens familieavond. Bespreken mogelijkheden met de EVV-er	EVV-overleg en een mogelijke rol voor de GVP-ers
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verz en vpk hebben hun registratie in het kwaliteitsregister + voorwaarden voor herregistratie op orde	Medewerkers zijn hiervoor zelf verantwoordelijk	Onderwerp tijdens jaargesprekken en tussentijdse controle van de stand van zaken door LG
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten).	Afdeling opleidingsplan voortzetten met o.a. input van team(-leden)	
Clientgebonden tijd	Clientgebonden tijd verhogen	Gebruik van tablets. Efficiënte werkwijze invoeren n.a.v. OCT project	Vast agendapunt tijdens werkoverleggen en EVV overleggen
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Uitwisseling organiseren met Alliade (Talent - Stiens en Meriant - Heerenveen)	
ORGANISATIE			
laag ziekte verzuim	Verzuim <2,5%	Medewerkers bewust maken van de kosten en een visie laten ontwikkelen op verzuim	agenderen op de di verse overleg vormen en scholingsbijeenkomsten
INFO VOORZIENING			
inzet ICT middelen	werkplek productiviteit verhogen	Tablets inzetten en optimaal gebruiken tijdens de zorg. Coaching door kwal.vpk	

De Dilgt De Cirkel

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	* De score van 96% vasthouden.	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	* Coaching on the job door KvP. * Alle verzorgenden MIKZO-scholing geven.	100% van de ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage en alle verzorgenden zijn MIKZO-geschoold.
	Opvolging rapportage/methodisch goed rapporteren	* Inhoud rapportages bekijken en opvolging rapportages bekijken en training en scholing indien nodig. Coaching on the job en iedere maand check door KvP en LG.	Er is een aantoonbare verbetering zichtbaar.
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	* Klinische les door KvP. * Op tijd inschakelen expertteam. * Iedere maand VBM-bespreking met alle disciplines.	100% score op up-to-date informatie in dossiers. Medewerkers zijn op de hoogte van de verschillende vormen van dementie.
		Inzet GVP-ers optimaliseren. Collega's scholen in het preventief observeren van probleemgedrag. Woonassistenten scholen.	GVP-ers zijn zichtbaar op de etages en voelen zich bekwaam in hun taak. * Woonassistenten zijn geschoold.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	* Woonassistentenrooster van 8.30-20.30 uur realiseren. * Mantelzorgavond organiseren. * Vrijwilligers werven. * Plan maken welke extra activiteiten worden ingezet.	Optimale zorg en aandacht is gerealiseerd. Plan is geïntegreerd op de woningen.
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verz. en vpk hebben registratie in kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde.	* Controle door KvP en LG.	100% registratie.
	Teamscan maken	* LG bekijkt welke scan ze gaat inzetten. Start in Q1, klaar in Q2.	Duidelijkheid over risico's, leeftijdscategorieën, talenten, fysieke klachten, ontwikkelingspotentieel.
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	Roosters en formatie en flexschil op orde maken.	Zichtbaar maken hoeveel flexmedewerkers ingezet worden per week en op welke tijdstippen.

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
	Eigenaarschap medewerkers * In EVV-besprekingen risicosignalering bespreken en vastleggen.	Leren aan de teams dat ze van elkaar leren en teruggeven wat ze zelf kunnen doen en wat ze nodig hebben. En ook waar ze verantwoordelijk voor zijn. * Vastleggen risico's per etage.	* Continue aandacht. * 100% vastlegging per woning en bewoner.
KPI's	Ziekteverzuim		Maximaal 5% ziekteverzuim.
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Werkafspraken maken met andere organisatie	Goede ervaringen implementeren binnen de PG.

Zuiderflat

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	<ol style="list-style-type: none"> medewerkers stimuleren MIC formulieren in te vullen goede analyse van de incidenten om oorzaken te achterhalen en eventuele systematiek te achterhalen. medewerkers aanspreken en verbeter afspraken maken. de medicatieaftekenlijsten voor één week per 2-maanden door een verzorgende (in wissel) laten checken onder begeleiding van de kwaliteitsverpleegkundige; overzichtlijst genereren van medewerkers die bij medicatieincident betrokken waren; met medewerkers bespreken hoe de fouten te voorkomen zijn; komt een medewerker vaker dan 3x/jaar voor op deze lijst, start van een verbetertraject. 1x in kwartaal check door de kwal.verpl. bij het delen van medicatie aan de hand van de opgestelde checklijst + 1x in kwartaal check door de evv-ers op elkaars groep aan de hand van opgestelde checklijst. EVVers en kwal.verpleegkundige maken jaarplanning; resultaten bespreken in subteamoverleg. storingvrije omgeving creëren: medewerker die medicatie deelt geeft pieper/ telefoon tijdens het delen aan woonassistent/ helpende en geeft woonassistent de opdracht in de huiskamer te blijven en de bewoners te begeleiden. Medewerker trekt hesje aan (niet storen). 	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch		100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	<ol style="list-style-type: none"> EVV-er is verantwoordelijk voor invullen van de vragenlijst risicofactoren voor het optreden van onbegrepen gedrag bij PG bewoners. In geval van risicofactoren, wordt de psycholoog gevraagd samen met de EVV-er een omgangsadvies op te stellen, dat vervolgens in het subteamoverleg besproken wordt. Na vaststelling van onbegrepen gedrag bij een cliënt wordt door de EVVer met hulp van de kvp en psycholoog het "8-stappenplan bij cliënten met onbegrepen gedrag" doorlopen. 	

		<p>4. EVVer en kvp sturen op een goede terugkoppeling in de rapportage over de toepassing van een omgangsadvies.</p> <p>5. Wanneer het omgangsadvies niet voldoende handvatten biedt om op adequate wijze met de cliënt om te gaan en de 8-stappen uit het stappenplan zijn doorlopen, wordt het Expertteam ingeschakeld. De aanvraag loopt via de LG.</p>	
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	<p>1. samenwerking met de Bewonerscommissie van de huurders in de Zuiderflat wordt voortgezet met als resultaat enkele gezamenlijke activiteiten in de recreatiezaal.</p> <p>2. Welzinn organiseert 4x/jaar een grote activiteit in de recreatiezaal die ook toegankelijk is voor de huurders in de Zuiderflat.</p> <p>3. Woonassistenten op PG organiseren zelf groepsactiviteiten of individuele activiteiten in de huiskamer. Strukturele groepsactiviteiten staan in een maandplanning die ook op het Familienet wordt gepubliceerd. Strukturele individuele activiteiten staan in het zorgleefplan van de cliënt.</p> <p>4. Woonassistenten op de somatiek koken min 1x/week op de groep. Denk aan sfeer; tafeldecoratie; muziek enz.</p> <p>5. Medewerkers voelen zich vrij en gesteund in hun initiatief voor het organiseren van leuke extra activiteiten waar cliënten plezier aan beleven.</p> <p>6. Het gebrek aan vrijwilligers die actief willen zijn in de Zuiderflat en de beperkte mogelijkheden van WelZINN op een kleine locatie wordt zo nodig gecompenseerd door de inzet van extra uren welzijn geleverd door medewerkers.</p>	

Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bij inhuizing van nieuwe cliënt krijgt de 1e contactpersoon, en andere mantelzorgers wanneer dit gewenst is, een rondleiding om vertrouwd te worden met de mogelijkheden binnen de Zuiderflat: op de afdeling, huiskamer, gebruik van beschikbare ruimtes zoals recreatiezaal en BHK. Ze worden geïnformeerd over de communicatie middelen zoals, cliëntportaal, Familienet, Bewonerskrant, wifi, aankondiging van activiteiten, de menukaart. Ze worden geïnformeerd over geplande activiteiten en de mogelijkheden om hierin zelf wat te doen bv. de Silverfit, de duofiets, de mediatablets. Op de PG-huiskamers wordt uitgebreid rondgeleid in de huiskamer met de uitleg dat de mantelzorg zich vrij voelen mee te helpen op de huiskamer of iets te pakken voor een cliënt. 2. Na inhuizing en rondleiding is er een kennismakingsgesprek met de LG en openstaande formaliteiten af te handelen (bv legitimatie-check) 3. In het definitieve zorgplan na 6 weken, staat genoteerd hoe mantelzorgers bij de zorg betrokken zijn. 	score hoeveel procent van Mantelzorgers van nieuwe cliënten het aanbod van een rondleiding enz. aannemen.
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alle verzorgende en verpleegkundigen hebben hun account in het kwaliteitsregister geactiveerd. 2. Verzorgende en verpleegkundigen wordt gevraagd toestemming te geven dat LG en afd. Opleiding mee kan kijken in hun register. Als alternatief wordt de informatie uit het register; ODA/ADA punten bij het Jaargesprek aangeleverd. 3. Alle medewerkers ronden de verplichte scholingen in het Opleidingspaspoort tijdig af. 	100% heeft account van het kwaliteitsregister geactiveerd. Alle scholingen in het opleidingspaspoort zijn binnen de gestelde tijd behaald
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	Maandrooster vergelijken met basisrooster om eventuele afwijkingen van de norm te verklaren.	Norm wordt niet overschreden
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	In overleg met kvp, EVV en GVS in opleiding een bezoek aan een andere organisatie met een concrete vraagstelling.	Documentatie op daarvoor bestemde format.

CLUSTER B

De Brink Individueel wonen 1, 2

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Het organisatiebreed opgesteld plan van aanpak uitvoeren. Lg en kvp volgen/sturen actief en wekelijks op vermindering aantal incidenten . LG bespreekt met clustermanager de kwartaalrapportages en kan voortgang toelichten.	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
	Indeling medicatiekastjes op appartementen is overzichtelijk en naar wens	Inventariseren behoeftes en ideeën over verbeteren medicatiekastjes bij medewerkers. Andere plek medicatiekastje of aanpassing kiezen. Uitvoering door facilitair.	Medewerkers even aan dat het medicatiekastje overzichtelijk (er) is. Daling in MIC is zichtbaar. Realiseren voor Q2.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	1. inventariseren en in beeld krijgen welke medewerkers nog training/begeleiding nodig hebben in goed rapporteren en goede opvolging in de rapportage (binnen Mikzo). 2. De KVP controleert de rapportages wekelijks (steekproefsgewijs?) en coacht medewerkers daar waar nodig in het goed verwerken van de rapportages. 3. In het werkoverleg van de afdeling is er maandelijks aandacht voor goed rapporteren en opvolging van rapportages. 1x/Q check rapportage door lgv en kvp.	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	Periodiek PSO (1x per 2 weken) met psycholoog over casuïstiek onbegrepen gedrag met lg en KVP. Terugkoppeling geven in het werkoverleg.	Onbegrepen gedrag wordt vroegtijdig signaleerd door EVV en passende interventies worden ingezet.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	1. in werkoverleg terug laten komen welke aandacht en activiteiten bewoners wensen en hoe wij daar in kunnen voldoen. Denken in mogelijkheden. 2. Medewerkers die werken op de huiskamer volgen de scholing rond zinvolle daginvulling.	1. Hoge clienttevredenheid met betrekking tot aandacht/activiteiten (8 of hoger). 2. Alle medewerkers hebben de scholing succesvol afgerond voor Q3.
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	1. organiseren van een thematische en gezellig mantelzorg/familie avond. 2. Persoonlijke aandacht van lg, EVV ers en KVP voor mantelzorgers en inventarisatie waar mantelzorgers aan mee kunnen/willen doen.	1. 1x per jaar een gezellige avond. 2. Met elkaar en met uitkomsten uit inventarisatie bepalen hoe mantelzorgers goed gehoord worden en kunnen worden ingezet op de afdeling
Veiligheid	Veiligheidsrisico's zijn voor alle cliënten in kaart gebracht.	Veiligheidsrisico's worden bij opname, tijdens ieder ZLB, eventueel tussentijds overleg en werkoverleg besproken en vastgelegd.	Voor alle cliënten zijn de mogelijke veiligheidsrisico's in kaart gebracht, geregistreerd en gerapporteerd.

PERSONEEL			
Deskundigheid	Verz. en vpk hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	Leidinggevende wijst op verantwoordelijkheid en VZ en VP geven inzage in registratie	100% correcte registratie in systeem
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	leidinggevende plant kennismakingsgesprekken met alle medewerkers (10 minuten gesprekken)	Lgv heeft goed beeld van de samenstelling van het team en kan in Q2 actieplan presenteren aan CM/team om te werken aan continuïteit en juiste samenstelling van het team.
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	KVP krijgt mogelijkheid om op een andere locatie van Zinn ervaring op te doen (De Cirkel en een andere Individueel wonen afdeling).	

De Brink Individueel Wonen 3-5

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Het organisatiebreed opgesteld plan van aanpak opvolgen. Wekelijks sturen op vermindering na analyse door lg en kvpk. rapportage naar clustermanager	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
	Indeling medicatiekastjes op appartementen is overzichtelijk en naar wens.	Inventariseren behoeftes en ideeën over verbeteren medicatiekastjes bij medewerkers. Andere plek medicatiekastje of aanpassing kiezen. Uitvoering door facilitair.	Medewerkers geven aan dat het medicatiekastje overzichtelijk(er) is. Daling in MIC is zichtbaar. Realiseren voor Q2.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	MIKZO implementeren in het eerste kwartaal en werken volgens de werkinstructie. 1X per Q check rapportage (10 dossiers, 1 week) door leidinggevende en kwaliteitsverpleegkundige. Scholing intake assessment voor verzorgenden organiseren.	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo. Alle verz. hebben een scholing gehad omtrent intake/assessment. Van de gecheckte rapportages zijn tenminste 9/10 volgens de norm.
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	In het werkoverleg wordt het onderwerp meegenomen en naar aanleiding daarvan wordt actie ondernomen. Periodiek PSO (1x2w) met psycholoog, VS/SO, KVP en LG.	Onbegrepen gedrag wordt vroegtijdig gesignaleerd door evv en interventies worden direct ondernomen.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Medewerkers van de huiskamer volgen de scholing rond zinvolle dag invulling. Deze scholing is een pilot, kan daarna uitgerold worden op de andere locaties. Ook vrijwilligers op de huiskamer krijgen deze scholing aangeboden.	Aandacht en welzijn scoort in een client tevredenheidsonderzoek op minimaal een 8. Scholing is voor Q3 door alle HK medewerkers gevolgd en behaald.
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Iedere afdeling organiseert tenminst twee keer per jaar een bijeenkomst voor cliënten + mantelzorgers.	Tijdens ieder ZLB worden mantelzorgers (naast de cliënt) bevraagd op hun tevredenheid over hoe wij hen betrekken. Aan het eind van ieder ZLB worden mantelzorgers en bewoners gevraagd hun tevredenheid te beoordelen op ZKNL.

	Adequate omgang met mondige cq overbetrokken familie/contactpersonen.	Frequent overleg met psycholoog en maatschappelijk werk over casussen samen met kernteam op de afdeling (evv, kwv en lg)	Medewerkers geven aan genoeg handvatten te hebben om met mondige/overbetrokken mantelzorgers om te gaan.
Veiligheid	Veiligheidsrisico's zijn voor alle cliënten in kaart gebracht.	Veiligheidsrisico's worden bij opname, tijdens ieder ZLB, eventueel tussentijds en tijdens ieder werkoverleg besproken en vastgelegd.	Voor alle cliënten zijn de mogelijke veiligheidsrisico's in kaart gebracht, geregistreerd en gerapporteerd.
	Cliënten op IW passen binnen de doelgroep en stromen door wanneer veiligheid niet meer gewaarborgd kan worden, ook niet door het inzetten van (hulp)middelen.	Tijdens ieder ZLB, zonodig vaker, wordt besproken en vastgelegd of verblijf op INDW nog veilig en verantwoord is.	Cliënten "wonen niet scheef".
	Incidenten worden altijd gemeld en hier wordt actie op ondernomen door leidinggevenden (bij de verwerking van de MIC incidenten). Rapportages zijn zorgvuldig en worden gelezen en opgevolgd.	Leidinggevenden en KVP besteden hier aandacht aan in teamoverleggen en tijdens scholingen m.b.t. het nieuwe ECD volgens Mikzo.	Van 100% van de in de rapportage vermelde incidenten, wordt een MIC geschreven. Op elke MIC melding vindt binnen 1 week opvolging plaats.
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	VZ + VP geven LG inzage in dossier en houden hun dossier op orde.	100 % inzage in dossiers van vpk en verzorgenden door LG. Tenminste 75% van de VZ en VP hebben hun dossier op orde.
Scholing (2017)	Medewerkers hebben de verplichte ZINN scholingen gevolgd	Alle medewerkers nemen eigen verantwoordelijkheid in het bijhouden van hun scholingen. LG monitort maandelijks. LG geeft aan bij afdeling opleidingen, als er te weinig aanbod is.	Iedere medewerker volgt in 2018 tenminste 75% van de voor hem/haar verplichte scholingen.
	Alle medewerkers van de afdeling zijn in staat om de psychogeriatrische bewoner de juiste begeleiding/zorg te geven.	1 verzorgende (ig)volgt de opleiding GVP in 2018, ter ondersteuning van collega's op het gebied van PG op individueel wonen. GVP coacht de collega's.	Alle medewerkers geven aan voldoende handvatten te hebben in de omgang met PG bewoners op INDW. (Q4)

Optimale afdelingen en teams	De teamsamenstelling is optimaal, teamleden geven aan tevreden te zijn met hun werkplek en er heerst een gezonde werksfeer op de afd.	Leidinggevende doet een teamscan. Tijdens jaargesprekken worden wensen, mogelijkheden en uitdagingen van medewerkers besproken.	Ziekteverzuim <5% Teams zijn goed samengesteld voor Q3. Iedereen heeft een jaargesprek.
Lerende afdeling	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Bij een collega concurrent A aanbieder werkbezoek organiseren met aantal LG van individueel wonen	Voor Q4 bezoek gemaakt en info gedeeld.
	Deskundigheidsbevordering	KVP gaat jaarlijks naar 1 groot congres en geeft hier op de afdeling een scholing over.	2018, congres geweest en scholing over onderwerp gegeven in groot werkoverleg.
ORGANISATIE			
Thuiszorg	De organisatie van de intramuralre thuiszorg is optimaal geregeld.	Medewerkers worden geschoold tav de procedures rondom thuiszorg. KVP onderzoekt of het mogelijk is om een VIP route in Cura Web te plannen. Zo ja, dan pilot of één van de etages. Pilot: er wordt volgens een digitale route gewerkt. Iedere medewerker verantwoord digitaal en voert ongeplande zorg in.	100% van geleverde thuiszorg wordt verantwoord, inclusief de ongeplande zorg. KVP is merkbaar minder tijd kwijt aan "administratie".

De Groenebrink

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	* De score van 96% vasthouden.	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	* Coaching on the job door KvP. * Alle verzorgenden MIKZO-scholing geven.	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage en alle verzorgenden zijn MIKZO-geschoold.
	Opvolging rapportage/methodisch goed rapporteren	* Inhoud rapportages bekijken en opvolging rapportages bekijken en training en scholing indien nodig. Coaching on the job en iedere maand check door KvP en LG.	Er is een aantoonbare verbetering zichtbaar.
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	* Klinische les door KvP. * Op tijd inschakelen expertteam. * Iedere maand VBM-bespreking met alle disciplines.	100% score op up-to-date informatie in dossiers. Medewerkers zijn op de hoogte van de verschillende vormen van dementie.
		Inzet GVP-ers optimaliseren. Extra GVP-er trainen. Collega's scholen in het preventief observeren van probleemgedrag. Woonassistenten scholen.	GVP-ers zijn zichtbaar op de woningen en voelen zich bekwaam in hun taak. * Woonassistenten zijn geschoold.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	* Woonassistentenrooster van 8.00-20.00 uur realiseren. * Mantelzorgavond organiseren. * Vrijwilligers werven. * Plan maken welke extra activiteiten worden ingezet.	Optimale zorg en aandacht is gerealiseerd. Plan is geïntegreerd op de woningen.
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	* Mantelzorgers meer betrekken bij het team. * Aparte bijeenkomst organiseren.	Mantelzorgers zijn op de hoogte van het reilen en zeilen op de afdeling en voelen zich betrokken.
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verz. en vpk hebben registratie in kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde.	* Controle door KvP en LG. * PG-follow up Janny Visscher	100% registratie.

	Teamscan maken	* LG bekijkt welke scan ze gaat inzetten. Start in Q1, klaar in Q2.	Duidelijkheid over risico's, leeftijdscategorieën, talenten, fysieke klachten, ontwikkelingspotentieel.
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	Roosters en formatie en flexschil op orde maken.	Zichtbaar maken hoeveel flexmedewerkers ingezet worden per week en op welke tijdstippen.
	Eigenaarschap medewerkers * In EVV-besprekingen risicosignalering bespreken en vastleggen.	Leren aan de teams dat ze van elkaar leren en teruggeven wat ze zelf kunnen doen en wat ze nodig hebben. En ook waar ze verantwoordelijk voor zijn. * Vastleggen risico's per woning.	* Continue aandacht. * 100% vastlegging per woning en bewoner.
KPI's	Ziekteverzuim		Maximaal 5% ziekteverzuim.
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Werkafspraken maken met andere organisatie	Goede ervaringen implementeren binnen de PG.

De Brink Groepswonen PG Woning 1-4

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	* Veel incidenten op basis van weigering. Dit in kaart brengen en verwerken in MIC-systeem.	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
	Deskundigheidsbevordering m.b.t. inhoudelijke kennis medicatie.	* Coaching on the job door KvP.	Aantoonbare deskundigheid is merkbaar.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	* Alle verzorgenden MIKZO-scholing geven.	* 100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage en alle verzorgenden zijn MIKZO geschoold.
	Methodisch goed rapporteren	Inhoud en opvolging rapportages bekijken en training en scholing indien nodig. Coaching on the job en iedere maand check door KvP en LG.	Iedere maand check en verbetering is zichtbaar.
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	* Klinische les door VPS. * Op tijd inschakelen Expertteam. * Iedere maand VBM-bespreking met alle disciplines.	* 100% score op up-to-date informatie in dossiers. Medewerkers zijn op de hoogte van de verschillende vormen van dementie.
		* Inzet GVP-ers optimaliseren. Extra GVP-er trainen. Collega's scholen in het preventief observeren van probleemgedrag. Woonassistenten scholen.	* GVP-ers zijn zichtbaar op de woningen en voelen zich bekwaam in hun taak. * Woonassistenten zijn geschoold.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	* Woonassistentenrooster van 8.00-20.00 realiseren. * Mantelzorgavond organiseren. * Vrijwilligers werven. Plan maken welke extra activiteiten er worden ingezet.	Optimale zorg is gerealiseerd. Plan is geïntegreerd op de woningen.
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	* Meer betrekken bij team. * Aparte bijeenkomst organiseren per 4 woningen.	Mantelzorgers zijn op de hoogte van het reilen en zeilen op de afdeling en voelen zich betrokken bij de afdeling.
PERSONEEL			
Deskundigheid	* Verz en vpk hebben registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	* KvP en LG controleren dit. * PG-traject Janny Visscher	* 100% registratie. * Optimalisatie bewegingsgerichte zorg op alle woningen.

	* Eigenaarschap medewerkers In EVV-besprekingen risicosignalering bespreken en vastleggen.	* Leren aan de teams dat ze van elkaar leren en teruggeven wat ze zelf kunnen doen en wat ze nodig hebben. En ook waar ze verantwoordelijk voor zijn. * Vastleggen risico's per woning.	* Continue aandacht. * 100% vastlegging per woning en bewoner.
	Teamscan	* LG kijkt welke scan ze in gaat zetten en montort dit.	Duidelijkheid over risico's, leeftijdscategorien, talenten, fysieke klachten, ontwikkelingspotentieel.
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	* Roosters en formatie op orde maken. * Flexschil op orde maken.	Zichtbaar maken hoeveel flexmdw ingezet worden per week en op welke tijdstippen. Uitstroom is < 10%
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	* Werkafspraken maken met andere organisatie	* Goede ervaringen implementeren op de PG

De Brink Groepswonen PG en Somatiek Woning 5-8

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Medicatie incidenten goed in kaart brengen. Veel incidenten zijn op basis van weigeren inname door bewoner. Afspraken maken en vastleggen tot welk tijdstip ochtendmedicatie mag worden gegeven.	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
		KVP heeft een coachende rol en spreekt medewerkers aan om op de juiste manier medicatie te geven en af te tekenen. KVP en leidinggevende doen iedere week op donderdag een controle op de woningen.	
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	Inventariseren medewerkers training/scholing goed rapporteren en goede opvolging in de rapportage. KVP controleert de rapportage wekelijks en coacht medewerkers waar nodig in het goed verwerken van rapportage.	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
	Optimale zorg, aandacht en welbevinden voor de bewoners	Werken vanuit een team waarbij alle deskundigheid wordt benut om het wonen zo aangenaam mogelijk te maken. Benutten bekwaamheid van medewerkers om de juiste zorg te verlenen vanuit de middelen die beschikbaar zijn.	Iedere maand in teamoverleg bespreken. Clienttevredenheid het streven is een 8,5
	Bewoners krijgen de zorg waar ze recht op hebben.	Clientagenda maken van iedere bewoner Cliëntagenda periodiek (ZLB) evalueren.	Iedere bewoner heeft de juiste ZZP kwaliteit van zorg is gewaarborgd
Veiligheid	Veiligheid bewoners waarborgen	Bij inhuizing risicoanalyse uitvoeren. Waar nodig hulpmiddelen of maatregelen inzetten om de veiligheid te waarborgen. Afspraken vastleggen in het dossier van de bewoner. Iedere maand bespreken binnen het kernteam.	Bij 100% van de bewoners is bij inhuizing een risicoanalyse uitgevoerd en wordt deze iedere maand zo nodig aangepast.
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	Procedure onbegrepen gedrag toepassen, incl. inzet expertteam. Inzet GVP bij bewonersbespreking/karakteristiek. Maandelijks bespreken samen met inzet VBM.	Procedure wordt toegepast en expertteam wordt waar nodig ingezet.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Inzet medewerkers volgens nieuw rooster. Evaluatie nieuwe werkwijze iedere 6 weken met EVVers en KVP. Werkoverleg plannen met de woonassistente 6 weken na aanvang van de nieuwe werkwijze	Op alle woningen van 8.00 tot 20.00 uur 2 medewerkers aanwezig.
		EVVers hebben een plan gemaakt en op papier gezet. In het plan staan alle activiteiten en individuele aandacht bewoners beschreven.	Nieuwe werkwijze is geïmplementeerd in Q1.

Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Mantelzorgers blijven binden en goede begeleiding geven. Mantelzorgavonden organiseren en themaavond/middag. Mantelzorgers blijven betrekken bij activiteiten en daar in begeleiden. Planning maken met EVVers en KVP voor 2018. Gvp medewerker betrekken bij het organiseren van themamiddagen voor familie	80% van de mantelzorgers is actief op de woning.
	Juiste en voldoende inzet van vrijwilligers	Vrijwilligers blijven werven voor somatiek. Blijven inventariseren waar de behoefte ligt per woning. Vacature stellen per woning waar nodig.	90% van de vacatures zijn gevuld.
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verz en vpk hebben registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	Verzorgende en verpleegkundige doen de benodigde scholingen en vullen deze in het kwaliteitsregister en in het kwaliteitspaspoort van ZINN in. Controle LG en KVP 1 keer per maand.	100% verz en vpk voldoen aan criteria kwaliteitsregister
	Ontwikkeling van medewerkers is inzichtelijk	Planning voor 2017/2018 staat in kwaliteitskompas 4 keer per jaar controle of alles volgens afspraak verloopt	100% van de medewerkers heeft in 2018 een jaargesprek gehad
	Ziekteverzuim in 2018 niet hoger dan de gestelde norm	Goed inzichtelijk hebben waar knelpunten zijn. In gesprek blijven met medewerkers over hoe het werken in de zorg gaat. Overleg P&O adviseur iedere 6 weken	ziekte verzuim is onder 5%
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team	Wij zorgen voor een warme, veilige en open sfeer waar de bewoners en familie zich thuis voelen.	zie KPI aantal gezichten
		Flexibele schil afdeling is op orde . Stagaires en HBOv studenten binnen halen.	Er zijn niet meer dan 15 gezichten op de woning
	Medewerkers zijn op de hoogte van ontwikkelingen	Iedere 2 weken ontvangen medewerkers een nieuwsbrief.	100% medewerkers leest de nieuwsbrief
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Volgend jaar afspraak plannen met Hogewey in Weesp voor werkbezoek. Via Medilex kijken naar een symposium die aansluit bij mijn werk Eerste kwartaal plannen samen met collega s.	werkbezoek heeft plaatsgevonden. Ervaring is gedeeld via register lerend netwerk
	overlegvormen	alle overlegvormen staan in het kwaliteitskompas en zijn bekend bij alle medewerkers en andere disciplines.	Planning is klaar in januari.
	Teamscan	Inventariseren in 2018 of de juiste medewerker in het juiste team werkt Bespreken in jaargesprek met medewerker. P&O betrekken bij het inventariseren.	juiste medewerker op de juiste plek

De Es Afdeling 1

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Medewerkers geven medicatie, controle op aftekenen door mdw zelf. Kwal vpk checkt steekproefgewijs of medicatie is gegeven volgens protocol. Coaching on the job door kwal vpk. Ldg gaat met mdw in gesprek waar nodig. Maandelijks terugkoppeling MICmeldingen werkoverleg afdeling/ evv-overleg/ tko (ldg-cm).	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	Kwal vpk voert ecd controle uit en koppelt resultaten terug naar medewerkers en zet deze resultaten in het kwaliteitskompas. Ldg bespreekt in TKO met kwal vpk resultaten en zet eventuele acties uit. Zoals bv nascholing/ bijscholing door kwal vpk. Lg houdt zicht op MIKZO door lezen van het ECD en voorbereiding ZLB.	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage.
		Assesment monitoren door kwal vpk en ldg.	Bij eerste zlb zijn alle levensgeschiedenisvragen ingevuld en zorgacties zijn in overeenstemming met wens bewoners/ familie.
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	Uitleg werkzijze expertteam/ GVP op somatiek en IW. GVP-ers consulteren zowel op PG als Somatiek/ IW.	GPV-er PG afdeling is voor juni 2018 uitgenodigd bij werkoverleg op afd 1 en 3
		Gebruik maken van levensgeschiedenis/intervisie/ moreel beraad. Overleg psycholoog.	Als er sprake is van onbegrepen gedrag dan zijn de acties duidelijk weer gegeven in het ECD bij domein persoongerichte zorg
		Bewonersbesprekingen zijn een vast onderdeel van werkoverleggen. Op verzoek van LG/SOG/EVV wordt een bewonersoverleg apart georganiseerd	Bewonersbespreking wordt voor ieder werkoverleg op de agenda gezet.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Extra uren die ingezet zijn worden gevuld met activiteiten als samen TV kijken, gesprekken voeren, andere activiteiten.	verwerkt in de werkroute van de woonassistent
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Familie-avonden twee keer per jaar organiseren. Bij opname en tijdens ieder ZLB de rol en betrokkenheid van familie bespreken	voorjaar en najaar 2018

		een Thema-avond beleggen voor de mantelzorgers voor de Es breed in combinatie met een hapje en een drankje. In samenwerking met maatschw, psycholoog, SOG en afd communicatie?	begin juli 2018
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	Vast onderdeel van het jaar gesprek. Verzorgendenoverleg met als onderwerp deskundigheid/ registratie kwaliteitsregister. Informatieronde kwaliteitsregister Es. Twee maal per jaar checkt leidinggevende/ kwal verpl of ingeschrevenen voldoen aan de norm van het kwaliteitsregister.	In 2018 zijn alle verz/ vpk ingeschreven in het kwaliteitsregister en hebben toestemming gegeven voor inzage.
	Helpenden en woonassistenten voldoen aan de voorwaarden qua functie	Vast onderdeel van het jaar gesprek. Helpenden/Woonassistentenoverleg met als onderwerp deskundigheid/ registratie kwaliteitsregister. Informatieronde kwaliteitsregister Es. Twee maal per jaar checkt leidinggevende/ kwal verpl of ingeschrevenen voldoen aan de norm. Medewerkers worden gestimuleerd om scholing/ inspiratiebijeenkomsten te volgen.	In 2018 hebben helpenden en woonassistenten hun verplichte ADA's en ODA's behaald.
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	Niet meer dan 12 gezichten per week op de groep.	
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Werkbezoek plannen.	
Ontwikkelingen PG	Mdw weten nog meer inhoudelijk van dementie en weten hierdoor de zorg voor onze bewoners te optimaliseren.	Scholing BOPZ. Verdieping door inzet GVP/ opleidingen.	Elke medewerker op de PG heeft voldoende kennis over dementie.
MAATSCHAPPIJ			
reuring de Es	Meer bewoners/ organisaties uit de wijk weten de Es te vinden en nemen deel aan activiteiten/ eten in het restaurant	Maandelijks afstemmingsoverleg. Activiteitenplanning. Verbinding wijk en de Es.	Volgens de normen van het MT is er voldoende reuring in de Es/ verbinding met de wijk Selwerd.
INFO VOORZIENING			
Ipads	Alle medewerkers werken in de zorg met IPADS.	Ipads zijn uitgerold en in gebruik op de afdelingen. Vast agendapunt op de werkoverleggen.	Dagelijks bij overdrachtsmomenten het gebruik monitoren.

De Es Afdeling 2

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Medewerkers geven medicatie, controle op aftekenen door mdw zelf. Kwal vpk checkt steekproefsgewijs of medicatie is gegeven volgens protocol. Coaching on the job door kwal vpk. Ldg gaat met mdw in gesprek waar nodig. Maandelijks terugkoppeling MICmeldingen werkoverleg afdeling/ evv-overleg/ tko (ldg-cm).	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	Kwal vpk voert ecd controle uit en koppelt resultaten terug naar medewerkers en zet deze resultaten in het kwaliteitskompas. Ldg bespreekt in TKO met kwal vpk resultaten en zet eventuele acties uit. Zoals bv nascholing/ bijscholing door kwal vpk. Lg houdt zicht op MIKZO door lezen van het ECD en voorbereiding ZLB.	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage.
		Assessment monitoren door kwal vpk en ldg.	Bij eerste zlb zijn alle levensgeschiedenisvragen ingevuld en zorgacties zijn in overeenstemming met wens bewoners/ familie.
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	Uitleg werkwijze expertteam/ GVP op somatiek en IW. GVP-ers consulteren zowel op PG als Somatiek/ IW.	GPV-er PG afdeling is voor juni 2018 uitgenodigd bij werkoverleg op afd 1 en 3.
		Gebruik maken van levensgeschiedenis/intervisie/ moreel beraad. Overleg psycholoog.	Als sprake is van onbegrepen gedrag dan zijn de acties duidelijk weer gegeven in het ECD bij domein persoonsgerichte zorg
		Bewonersbesprekingen zijn een vast onderdeel van werkoverleggen. Op verzoek van LG/SOG/EVV wordt een bewonersoverleg apart georganiseerd	Bewonersbespreking wordt voor ieder werkoverleg op de agenda gezet.
Aandacht en Welzijn	Alle cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Extra uren die ingezet zijn worden gevuld met activiteiten als samen TV kijken, gesprekken voeren, andere activiteiten.	verwerkt in de werkroute van de woonassistent
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Familie-avonden twee keer per jaar organiseren. Bij opname en tijdens ieder ZLB de rol en betrokkenheid van familie bespreken	voorjaar en najaar 2018

		een Thema-avond beleggen voor de mantelzorgers voor de Es breed in combinatie met een hapje en een drankje. In samenwerking met maatschw, psycholoog, SOG en afd. communicatie?	begin juli 2018
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verzorgenden en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	Vast onderdeel van het jaar gesprek. Verzorgendenoverleg met als onderwerp deskundigheid/ registratie kwaliteitsregister. Informatieronde kwaliteitsregister Es. Twee maal per jaar checkt leidinggevende/ kwal verpl of ingeschrevenen voldoen aan de norm van het kwaliteitsregister.	In 2018 zijn alle verz/ vpk ingeschreven in het kwaliteitsregister en hebben toestemming gegeven voor inzage.
	Helpenden en woonassistenten voldoen aan de voorwaarden qua functie	Vast onderdeel van het jaar gesprek. Helpenden/Woonassistentenoverleg met als onderwerp deskundigheid/ registratie kwaliteitsregister. Informatieronde kwaliteitsregister Es. Twee maal per jaar checkt leidinggevende/ kwal verpl of ingeschrevenen voldoen aan de norm. Medewerkers worden gestimuleerd om scholing/ inspiratiebijeenkomsten te volgen.	In 2018 hebben helpenden en woonassistenten hun verplichte Ada's en Oda's behaald.
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten).	Teamontwikkeling w1 en w3 wordt vervolgd in het voorjaar. Roosters worden door ldg zo gemaakt dat het aantal gezichten niet meer dan 12 is.	Niet meer dan 12 gezichten per week op de groep.
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen.	Werkbezoek plannen. Mdw in alle functies kijken bij elkaar in de woningen.	in 2018 heeft een werkbezoek aan een externe organisatie plaats gevonden.
Ontwikkelingen PG	Medewerkers weten nog meer inhoudelijk van dementie en weten hierdoor de zorg voor onze bewoners te optimaliseren.	Scholing BOPZ. Verdieping door inzet GVP/ opleidingen.	Elke mdw op PG heeft voldoende kennis over dementie. Kvp en ldg monitoren dit in werkoverleg / zlb en jaargesprek.
MAATSCHAPPIJ			
Reuring De Es	Meer bewoners/ organisaties uit de wijk weten de Es te vinden en nemen deel aan activiteiten/ eten in het restaurant	Maandelijks afstemmingsoverleg. Activiteitenplanning. Verbinding wijk en de Es.	Volgens de normen van het MT is er voldoende reuring in de Es/ verbinding met de wijk Selwerd.
INFOVOORZIENING			
Ipads	Alle medewerkers werken in de zorg met IPADS.	Ipads zijn uitgerold en in gebruik op de afdelingen. Vast agendapunt op de werkoverleggen	Dagelijks bij overdrachtsmomenten gebruik monitoren.

De Es Afdeling 3

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Medewerkers geven medicatie, controle op aftekenen door mdw zelf. Kwal.vpk checkt steekproefgewijs of medicatie is gegeven volgens protocol. Coaching on the job door kwal.vpk. Ldg gaat met mdw in gesprek waar nodig. Maandelijks terugkoppeling MIC meldingen werkoverleg afdeling/ evv-overleg/ tko (ldg-cm).	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch	Kwal vpk voert ecd controle uit en koppelt resultaten terug naar medewerkers en zet deze resultaten in het kwaliteitskompas. Ldg bespreekt in TKO met kwal vpk resultaten en zet eventuele acties uit. Zoals bv nascholing/ bijscholing door kwal vpk. Lg houdt zicht op MIKZO door lezen van het ECD en voorbereiding ZLB.	100% van de intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage.
		Assesment monitoren door kwal vpk en ldg.	Bij eerste zlb zijn alle levensgeschiedenisvragen ingevuld en zorgacties zijn in overeenstemming met wens bewoners/ familie.
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	Uitleg werkwijze expertteam/ GVP op somatiek en IW. GVP-ers consulteren zowel op PG als Somatiek/ IW.	GVP-er PG afdeling is voor juni 2018 uitgenodigd bij werkoverleg op afd 1 en 3
		Gebruik maken van levensgeschiedenis/intervisie/ moreel beraad. Overleg psycholoog en maatschappelijk werk 2 x per maand voorafgaand aan de ZLP momenten(psych-sociaal overleg)	Als er sprake is van onbegrepen gedrag staan de acties duidelijk in het ECD bij persoongerichte zorg
		Bewonersbesprekingen zijn een vast onderdeel van werkoverleggen. Op verzoek van LG/SOG/EVV wordt een bewonersoverleg apart georganiseerd	Bewonersbespreking wordt voor ieder werkoverleg op de agenda gezet.
Aandacht en Welzijn	Cliënten ontvangen aandacht en activiteiten die ze wensen	Extra uren die ingezet zijn worden gevuld met activiteiten als samen TV kijken, gesprekken voeren, andere activiteiten.	verwerkt in de werkroute van de woonassistent
		individuele aandacht via weekrooster. Alles goed op orde wat betreft hygiene map (schoonmaken van de hulpmiddelen van de bewoner zelf). Zelf koken wordt uitgebreid op de woongroep	verwerkt in de werkroute van de woonassistent
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Familie-avonden twee keer per jaar organiseren. Bij opname en tijdens ieder ZLB de rol en betrokkenheid van familie bespreken. Zondag zelf koken, Familie kan mee-eten	voorjaar en najaar 2018

		een Thema-avond beleggen voor de mantelzorgers voor de Es breed in combinatie met een hapje en een drankje. In samenwerking met maatschw, psycholoog, SOG en afd communicatie?	begin juli 2018
PERONEEL			
Deskundigheid	Verz. en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	Vast onderdeel van het jaar gesprek. Verzorgendenoverleg met als onderwerp deskundigheid/ registratie kwaliteitsregister. Informatieronde kwaliteitsregister Es. Twee maal per jaar checkt leidinggevende/ kwal verpl of ingeschrevenen voldoen aan de norm van het kwaliteitsregister.	In 2018 zijn alle verz/ vpk ingeschreven in het kwaliteitsregister en hebben toestemming gegeven voor inzage.
	Helpenden en woonassistenten voldoen aan de voorwaarden qua functie	Vast onderdeel van het jaar gesprek. Helpenden/Woonassistentenoverleg met als onderwerp deskundigheid/registratie kwaliteitsregister. Informatieronde kwaliteitsregister Es. 2x/jaar checkt lgv/kwal verpl of ingeschrevenen voldoen aan de norm. Medewerkers worden gestimuleerd om scholing/ inspiratiebijeenkomsten te volgen.	In 2018 hebben helpenden en woonassistenten hun verplichte ADA's en ODA's behaald.
	Aandachtvelders dragen bij deskundigheid aan hun eigen aandachtsgebied (bijv. ergo/ inco/ decubitus/bewegen)	Drie keer per jaar overleg aandachtsvelders LG en kwal VP waarin resultaten worden besproken en acties worden uitgezet. Dit kunnen zijn bijv klin.les binnen de eigen afdeling	Mdw werken volgens deze werkwijzen. Coaching wordt gedaan door aandachtvelder(s) en kvp.
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)	Niet meer dan 12 gezichten per week op de groep. Vast flex-schil binnen de begroting voor de ES/afd 3	evaluatie van uit Aysist
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Werkbezoek plannen.	
Ontwikkelingen PG	Medewerkers weten nog meer inhoudelijk van dementie en weten hierdoor de zorg voor onze bewoners te optimaliseren.	Scholing BOPZ. Verdieping door inzet GVP/ opleidingen.	Elke medewerker op de PG heeft voldoende kennis over dementie.
MAATSCHAPPIJ			
Reuring de Es	Meer bewoners/organisaties uit de wijk weten de Es te vinden en nemen deel aan activiteiten/ eten in het restaurant	Maandelijks afstemmingsoverleg. Activiteitenplanning. Verbinding wijk en de Es.	Volgens de normen van het MT is er voldoende reuring in de Es/ verbinding met de wijk Selwerd.
INFO VOORZIENING			
Ipads	Alle medewerkers werken in de zorg met IPADS.	Ipads zijn uitgerold en in gebruik op de afdelingen. Vast agendapunt op de werkoverleggen	Gebruik bij overdrachtsmomenten monitoren.

De Pelster

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie veiligheid	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.	Wekelijkse monitoring van de Mic medelingen via het kwartaalrapportage format, bijbehorende procedure wordt gevolgt waaruit passende interventies worden toegepast	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.
		Coaching on the job (deskundigheidsbevordering) Kwaliteitsvpc loopt met alle mdw een zorgroute mee.	toepassing veiligheidsprincipes medicatieveiligheid kennis over medicatie hygienisch werken
		Aanstellen van een aandachtsvelder medicatie veiligheid binnen het team. Vanuit deze rol bewaakt zij dit onderwerp en maakt zaken bespreekbaar.	eigen maken van de rol en de uitvoering/uitrol binnen het team
		Klinische les medicatie veiligheid:verschil aanreiken en toediening. Apotheker de Wijert sluit aan. Werkwijze afstemmen tav; levering, wijzigingen, bestellingen	elke mdw kan uitleggen wat het verschil is tussen aanreiken en toedienen. Zijn de gemaakte werkafspraken duidelijk voor iedereen?
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	100% van de ZLP zijn omgezet naar Mikzo. incl. zichtbare opvolging in rapportage.	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch.	2x per jaar evaluatie ZLP volgens procedure ZLB bespreking.
		scholing tav (vervolg)rapportage/ professioneel rapporteren.	taal/formulering overdragen van acties en aandachtspunten rondom bewoners.
		scholing tav de PES methode/MiKZO	toepassen en uitvoering geven aan de PES structuur in MIKZO.
		scholing tav klinisch redeneren	Zelfzorgtekorten van bewoner kunnen analyseren, verbinden en toepassen.
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	min 2x per jaar (ZLB) risico inventarisatie)	Mdw zijn op de hoogte van de procedure onbegrepen gedrag en weten het uit te voeren.
		Mdw maken MIC en/of MIM als er sprake is van agressie.	Stijgen of dalen de meldingen op de Pelster?

	Kwaliteit van leven wordt zo min mogelijk beïnvloed door onbegrepen gedrag.	Onbegrepen gedrag wordt tijdig gesignaleerd en er volgt een gedegen analyse in samenwerking met betrokkenen. Bewoner/behandelaar/Team	Kwaliteits vpk
		6-8x per jaar casuïstiek verbetering bewoner (gekoppeld aan werkoverleg) ZN Psycholoog hierbij betrekken.	Toepassen procedure onbegrepen gedrag. (wat laten teamleden zien)
Aandacht en Welzijn	De cliënten op de Pelster ontvangen aandacht. Er worden activiteiten op maat en voor de groep georganiseerd.	Dieneke Schipper organiseert en coördineert activiteiten. Er is een weekprogramma beschikbaar. Er worden thema maaltijden georganiseerd door Rob en ZINN service. Cliëntevredenheid plannen	
Mantelzorg	Mantelzorgers voelen zich gehoord en worden ingezet op de afdeling	Tijdens intake en ZLB onderwerp besprek maken en evalueren.	Voelen mantelzorgers genoeg ruimte om te participeren aan de zorg van hun dierbare?
PERSONEEL			
Deskundigheid	Verz en verpleegkundigen hebben hun registratie in het kwaliteitsregister en voorwaarden voor herregistratie op orde	Tijdens jaarplan wordt	
Optimale afdelingen en teams	Continuïteit van gezichten op de groep en juiste samenstelling team (zie KPI aantal gezichten)		
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen		

Ondersteunende diensten

ZINN Gezondheidszorg

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Medicatie	Juiste medicatie op juiste tijdstip in juiste dosering en met juiste toedieningswijze.	Wekelijkse foutenrapportage per afdeling Medicatie is vast agendapunt TKO Clusterm. Inzetten begeleidingstrajecten medewerkers die veel fouten maken. Gebruik tabtimer Verstoringen beperken dmv telefoon afgeven Februari evaluatiebijeenkomst lg	Min. 50% minder medicatie incidenten (vergeten te geven/af te tekenen) dan in 2017, aantoonbaar door de MIC kwartaalrapportages.
Persoonsgericht en methodisch werken volgens Mikzo	Medewerkers werken persoonsgericht en methodisch (juiste registratie en opvolging)	Evaluatie juni 2018 of behandelaars op juiste wijze registreren	Uit audit positieve beoordeling: intramurale ZLP's volgens Mikzo, incl. zichtbare opvolging in rapportage
Onbegrepen gedrag	Adequate omgang met onbegrepen gedrag van cliënten	Profileren van expertiseteam. Teams begeleiden bij de stappen die doorlopen moeten zijn voordat client kan worden aangemeld	Verdubbeling tov 2017 van aantal casussen ingebracht bij expertteam.
Kwaliteit zorg/ clienttevredenheid	Toename clientgebonden tijd	Efficiëntere werkwijze dmv o.a. efficiëntere inrichting agenda's, telefonische spreekuren.Facilitering dmv gebruik laptops/ipads	Clientgebonden tijd is gestegen (afhankelijk van vakgroep naar 50-85%)
PG	Realiseren van open PG-afdeling	Ervaring opdoen met mogelijkheden tbv open afdeling PG. Arts en psycholoog maken onderdeel uit projectgroep/ bieden hun expertise aan.	Psycholoog en arts hebben voldoende en tijdig input/expertise geboden in projectgroep
PERSONEEL			
Functioneringsgesprekken	Iedere medewerker langer dan 6 mnd in dienst heeft in 2018 een functioneringsgesprek	Begin 2018 worden alle gesprekken ingepland. In oktober wordt getoetst of dit is gerealiseerd. Eventueel gesprek gepland in nov./dec.	Mw met dienstverband voor 1 juli 2018 hebben een gesprek gehad.
Kwaliteitsregister	Managementinfo betreffende kwalificatie en herregistratie medewerkers Tijdige bijsturing mogelijk	Afdeling Opleidingen ism leverancier levert managementrapportage op betreffende status (her)registratie cq accreditatie per medewerker en per vakgroep.	Eind 2018 is in 1 oogopslag te zien wat de status is betreffende registratie en accreditatie per medewerker en per vakgroep
Ziekteverzuim	Ziekteverzuim is gemiddeld lager dan 3 %	Frequent verzuim gesprekkenTijdige bijsturing waar mogelijkMogelijkheden tot werken is uitgangspunt	gem. percentage lager dan 3%

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
Samenwerking	Uitgangspunt is dat Behandelaren samen met zorgteams het team vormen rondom client	Goede registratie onderdeel behandelaren in Mikzo Continuïteit behandelaren gewaarborgd (2018 niet meer mutaties dan...) Klinische lessen op afdeling door eigen behandelaren naar behoefte	CTO revalidatie op dit onderdeel is hoger dan 8,5 Samenwerking evalueren in maandelijkse overleg met leidinggevenden
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	2x per jaar bezoeken andere organisatie	2x bezoek vanuit ZGZ is gerealiseerd
ORGANISATIE			
Iso certificering	Organisatie is in control	Jaarlijkse toetsing/ uitvoeren audit + bijsturing agv uitkomst. Uitvoeren acties die nodig zijn om aan normering te voldoen Aanpassen audits obv kwaliteitsregister	Door auditoren wordt een positieve beoordeling gegeven.
DKS/ processen	Kwalitatief en veilige clientenzorg	Implementatie van nieuwe DKS/ nieuwe beschrijvingen	Medio 2018 DKS gereviseerd, procesbeschrijvingen ZGZ up to date
Extramurale dienstverlening	minimaal 10% groei van extramurale omzet (per vakgroep vastgesteld)	Opvolging plan ikv profilering Invoering van 2 nieuwe producten	Gewenste ontwikkeling is zichtbaar in managementrapportage 2 nieuwe producten eind 2018
GRZ-ELV	Realiseren opbrengst conform begroting, realiseren kwaliteitsnormen, eenduidig revalidatieklimaat, NPS is » 8,5.	Uitvoeren projectplan ogv profilering, dashboard en kwaliteit	Opbrengst conform begroting Project tijdig voltooid, acties tijdig afgerond, NPS » 8,5
1e lijns diagnostiek en behandeling psychologen	Aanbieden van psychologische screening en behandeling als onderdeel van multidisciplinaire behandeling ook in 1e lijn	Mogelijkheden diagnostiek en screening via subsidie of modulair (S of H code) optimaal benutten. 1e lijn cliënten ontvangen factuur Voorbereiden inkoop voor 2019 Tijdig anticiperen op ontwikkeling/ veranderingen tav 2019	Voor 1 juni 2018 is inkoop aanvraag ingediend. 20% groei aantal behandelingen tov 2017, zichtbaar in managementrapportage
Infectiepreventie	ZINN voldoet aan richtlijnen ikv infectiepreventie en antibioticabeleid.	Antibioticabeleid bijstellen o.b.v. resistentiepatronen. Rol van SO mbt hygiëne en infectiepreventie op de afdelingen: Actief bezig met voorkomen van antibiotica-resistentie, ondersteuning bij hygiënisch werken, richtlijnen volgen inz gebruik antibiotica. Adviserende rol vanuit commissie Inf.Prev. Audits met betrekking tot hygiëne en HACCP	Positieve beoordeling nav audits

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
MAATSCHAPPIJ			
Profileren van de GRZ/ ZINN Gezondheidszorg	Stakeholders zijn maximaal op de hoogte van de kwaliteit en mogelijkheden die ZINN kan bieden	Organiseren symposium 2x in 2018 (1x revalidatie en 1x gericht op 1e lijn) 4x per jaar nieuwsbrief	in 2018 2x bijeenkomst georganiseerd. 4x nieuwsbrief
INFORMATIEVOORZIENING			
Digitalisering	Efficiente werkwijze	Implementeren hulpmiddelen (tablets, laptop on wheels)	Alle professionals werken met ipad of laptop eind 2018
Innovatie	Orientatie op e-Health	Pilot 1 nieuwe toepassing/idee ogv e-Health	uitvoering gegeven aan 1 idee ogv e-health

ZINN Service

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
HOSPITALITY			
Klanttevredenheids onderzoek	Nulmeting klanttevredenheid op zowel het gebied van eten & drinken als gastvrijheid/ de beleving en de particuliere diensten.	Klanttevredenheidsmeting inrichten en uitvoeren.	De klanttevredenheid in 2018 is gemeten en kan worden beoordeeld met een cijfer.
Project hospitality	Blijde medewerkers en blijde gasten	Uitvoering geven aan het actieplan dat in Q4 van 2017 wordt gemaakt door de LG ZS, Jan Dikken & Audrey Hindriks met externe begeleiding. Presentatie voorstel in Q1.	Verhoging klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid, minder verzuim en meer inkomsten.
Welkom bij ZINN	Nieuwe bewoners/ huurders persoonlijk welkom heten en wegwijs maken op de locatie.	Uitvoeren concept 'Welkom bij ZINN' door medewerkers ontvangst en cliëntenservice.	Elke nieuwe bewoner én huurder van ZINN is binnen 1 week na inhuizing bezocht door een medewerker ontvangst of cliëntenservice.
	Bewoners en bezoekers een welkom gevoel geven bij binnenkomst in de gebouwen en een duidelijke plek waar men 'moet zijn'.	Koffiecorner realiseren in De Burcht en De Brink.	Bewoners en bezoekers worden warm ontvangen en weten waar ze moeten zijn.
PERSONEEL			
Sociale hygiëne	Er is op elke locatie gedurende de gehele dag iemand aanwezig met het diploma sociale hygiëne.	Sociale hygiëne toevoegen in Leerportaal en medewerkers deze laten volgen.	Bij elke medewerker van ZS > 6 mnd in dienst staat het diploma sociale hygiëne in het Leerportaal.
ORGANISATIE			
Analyse inkoopkosten	Proactief sturen op de kostprijs van een maaltijd.	Zie projectinstellingsform. "Analyse inkoopkosten warme maaltijd ZINN Service"	Conform projectinstellingsform.
Hygiëne audits eten & drinken	Periodiek auditen hygiëne in keukens en restaurants.	Auditsysteem inrichten op basis van HACCP boek en implementeren.	De hygiëne wordt structureel gemeten en vastgelegd.
Particuliere diensten	10% meer klanten, 15% meer omzet.	Actief (blijven) benaderen van zowel de interne als externe markt.	Stijging omzet particuliere diensten met 15% t.o.v. gerealiseerde omzet in 2017 en 10% meer klanten.
INNOVATIE & ONTWIKKELING			
Project 'upgrading backoffice naar de toekomst'	Een toekomstbestendig concept voor eten & drinken aanbieden.	Projectplan door Wim Huizing	

Marketing, Communicatie en Cliëntenservice

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Aandacht voor bewoners en revalidanten	Verbeterde/gestructureerde communicatie met bewoners en mantelzorgers t.b.v. volledige informatievoorziening	Interne communicatiecampagne 'Cliënten Communicatie' uitwerken in plan van aanpak met planning Uitvoeren plan van aanpak	Bewoners en familie voelen zich goed geïnformeerd en betrokken bij ZINN (meetbaar via CTO /CR)
	Persoonlijk ontvangst van nieuwe revalidanten	Start 'warm welkom' bij revalidanten en de ontvangst en wensen evalueren	90% bereikt, wat heeft geleid tot 0,5% hogere klanttevredenheid
Mantelzorgondersteuning	Samenwerking driehoek bewoner-familie-medewerker versterken t.b.v. zorg en welbevinden cliënt	ZINN Familiedag uitwerken in plan van aanpak met planning + rol mantelzorgers integreren in instroomproces Per afdeling een ZINN Familiedag inplannen	99% van de Familiedagen ingepland meetbaar hogere betrokkenheid mantelzorgers
PERSONEEL			
Internal branding ZINN	Behoud van goed personeel + intern werven van ambassadeurs	Plan van aanpak maken voor interne 'Ik ben ZINN' campagne Per locatie 1-2 ambassadeurs verdeeld over verschillende functiegroepen	Foto's maken voor campagne Campagne gestart
ORGANISATIE			
Kwaliteit van zorg	(Communicatie)processen CS en zorgafdelingen verbeteren t.b.v. tevredenheid cliënt/mantelzorger	Instroomprocedure verbeteren	Proces verloopt efficiënter Hogere Klanttevredenheid (0,5 %) over de zorg en maatwerk
Persoonsalarmering	PA innoveren + promoten	PA beoordelen en innoveren	Stijging van 10% aan klanten
BV's	ZINN Service en ZINN Gezondheidszorg promoten	Plan van aanpak ZINN Service uitvoeren + PvA ZINN Gezondheidszorg maken en uitvoeren	Betere naamsbekendheid BV's
MAATSCHAPPIJ			
Imago ZINN	Onderscheidende corporate identity	Ik ben ZINN aspecten in AMC-campagne Spin-off AMC-campagne t.b.v. corporate identity (comm. ri. potentiële klanten)	Look-and-feel Ik ben ZINN in alle uitingen en in teksten (bv. site)
	Arbeidsmarktcommunicatie/AMC	Plan van Aanpak AMC uitvoeren	Werving goed op de site
Doelgroepen informeren	Organiseren van minimaal 1 Senioren Info Markt	Aanscherpen van het concept van de Senioren Info Markt Plan van aanpak met planning uitwerken	Senioren InfoMarkt heeft plaatsgevonden, 90+ bezoekers

	Nieuwe folderlijn voor cliënten	Inventariseren van informatiebehoefte Nieuw formaat ontwerpen met nieuwe foto's en evt. ander papier Omzetten folders te beginnen met locatiefolders	Locatiefolders vernieuwd Alle folders omgezet
INFO VOORZIENING			
CRM	CRM en wachtlijstbeheer optimaliseren t.b.v. interne samenwerking en snelle informatieoverdracht	CS behoefte en doelen uitwerken en implementeren Evalueren en bijsturen	CRM geïmplementeerd
Wet op de privacy	Medewerkers bewust maken privacywetgeving(o.a. foto's)	Interne berichtgeving Film maken	Campagne intern uitgezet Film gemaakt
Website	Per kwartaal rapportages draaien met metingen Google Analytics	Metten en bijsturen t.b.v. online naamsbekendheid	1% toename in bezoekers aantallen per maand; vanaf Q2 tov vorig Q

Geestelijke verzorging

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria	Voortgang (datum)
Contact met cliënt en zorgteam	Zingeving-, levens- en geloofsvragen hebben aandacht.	Begeleidend en ondersteunend t.b.v. cliënten en teams: gesprek, ritueel en viering. Ruimte biedend Aandacht bij sterven Participatie in psychosociaal overleg	Cliënt ervaart meer innerlijke ruimte en/of perspectief Medewerker kan omgaan met levensvragen.	Doorlopend
Ethiek	Medewerkers zijn zich er bewust van dat morele dilemma's samenhangen met ieders waarden.	Onder de aandacht brengen van moreel dilemma Verbinden van beleid en praktijk Bijdrage ethische commissie Leiden van moreel beraad.	Medewerker signaleert een moreel dilemma's en maakt deze bespreekbaar. Gedeelde afspraken worden nageleefd.	Doorlopend Evaluatie na 6 weken
Scholing en Vorming	Medewerkers en eventueel vrijwilligers zijn geschoold op het gebied van levensvragen en zingeving. Stagiaires zijn opgeleid tot geestelijk verzorger.	Interactief en praktijkgericht reflecteren op: Seksualiteit, sterven & gedenken en voltooid leven Begeleidend en ondersteunend.	Medewerker kan de verworven kennis toepassen in de praktijk en voelt zich hierdoor meer in balans en toegerust. Stagiaires zijn voorbereid op hun toekomstig beroep.	Doorlopend
Scholing geestelijk verzorgers	De geestelijk verzorgers zijn bijgeschoold volgens richtlijnen SKGV.	De geestelijk verzorgers worden bijgeschoold op de aandachtsgebieden: Wordt in de loop van het jaar helder (Els), Narrativiteit (Klaas), Euthanasie (Berthe), Intervisie, Regiovergaderingen	De geestelijk verzorgers zijn professioneel.	Doorlopend
Teamdag (bezinningsdag)	De geestelijk verzorgers hebben zich als team ontwikkeld en verdiept in hun vakgebied.	De geestelijk verzorgers stemmen met elkaar af hoe zij als team het jaarthema van de organisatie uitdragen t.b.v. cliënten en medewerkers.	De geestelijk verzorgers zijn professioneel. De geestelijk verzorgers vormen samen een goed werkend team dat zichtbaar is voor cliënten en medewerkers.	6 x per jaar 2 x per jaar Jaarlijks
Organisatie	Existentiële vragen zijn belangrijk.	Presentie Verbinding	Cliënten en medewerkers voelen zich in hun 'diepste zijn' serieus genomen.	Doorlopend
Communicatie	De geestelijk verzorgers zijn zichtbaar, herkenbaar en gemakkelijk bereikbaar.	De geestelijk verzorgers zijn toegankelijk, transparant en flexibel. Uniformiteit in aanbod Ontwikkeling folder Aanpassing website	Vragen bereiken de geestelijk verzorgers. PR materiaal is gerealiseerd en geïmplementeerd.	Doorlopend

Stichting WelZINN

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria
CLIËNT			
	Welzijn cliënten wonen vergroten	Uitwerking project welzijn door aandacht: relatie leggen tussen activiteiten stichting welzinn en aandacht op de huiskamers (mentorschap)	Meerdere evaluatie momenten met lgv van afdeling. Min. beoordeling: goed. (goed=duidelijke communicatie, coaching en activiteiten aanbod)
	Uitkomsten enquête Unipartners onder bewoners, familie en vrijwilligers tot uitvoering brengen	uitvoering geven aan actieplan welke ontstaan is uit gevoerde Enquete in 2017	zie onderliggend document voor criteria
	Communicatieplan	Uitvoering geven aan het communicatieplan zoals opgesteld door PR/communicatie/Welzinn	zie onderliggend document voor criteria
PERSONEEL			
Welzijnsmedewerkers	Scholingsaanbod	passend scholingsaanbod voor welzinn	in Q3 ligt er een passend scholingsaanbod voor Welzinn medewerkers, Dit aanbod biedt minimaal 3 trajecten. (trainingen, opleidingen)
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Samenwerking opzoeken/bewerkstelligen met organisaties van buitenaf	Q3: samenwerkingsverband met Visio waarbij er een afgestemd activiteiten aanbod ligt. (Visio-Zinn en Zinn-Visio)
ORGANISATIE			
Sponsoring en Fondsenwerving	Zoveel mogelijk externe gelden en middelen die ingezet kunnen worden voor welzijnsactiviteiten	Door ontwikkelen van Sponsoring en Fondsenwerven. Bijeenkomst organiseren op 4 oktober 2018	
MAATSCHAPPIJ			
Vrijwilligers	Vergroten welzijn cliënten ZINN door inzet van vrijwilligers als (on)betaalde welzijnswerkers: juiste man/vrouw op juiste plek	Optimalisering werving en selectiebeleid, jaargesprekken, vastlegging van functioneren	Heldere afspraken en richtlijnen zijn vastgelegd en wordt naar gehandeld. Tevreden vrijwilliger (0-meting enquête unipartners in 2017 als uitgangspunt)
	Professionaliseren VAG	ontwikkelen verdere samenwerking Opleidingen en WelZinn betreffende de VAG	Een passend opleidingsaanbod, digitaal beschikbaar. Optimale samenwerking tussen opleidingen en WelZinn
	Aandacht voor vrijwilligers	uitvoering geven aan actieplan welke ontstaan is uit gevoerde Enquete in 2017	zie onderliggend document

HRM

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria
CLIËNT			
Binding met uiteindelijke doelgroep	Binding met uiteindelijke doelgroep	Alle HRM-adviseurs + mw O&O hebben 1 dagdeel meegelopen op zorgafdeling	Meegelopen
PERSONEEL			
Behouden van goede medewerkers	Uitstroom van medewerkers is 10% lager dan in 2017	Onderzoek naar redenen van uitstroom binnen ZINN Uitvoeren van benchmark op arbeidsvoorwaarden bij andere zorgaanbieders	Per kwartaal analyse van uitstroomredenen Benchmark uitgevoerd + aanbevelingen vastgesteld en ingevoerd
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Iedere HRM-adviseur + mw O&O heeft minimaal één bezoek afgelegd bij andere organisatie en ervaringen gedeeld	Bezoeksverslagen
Duurzame inzetbaarheid	Bij medewerkers en leidinggevenden is belang bekend en weten met DI om te gaan.	Uitvoeren van campagne om bewustwording te creëren + opstellen pakket DI	DI-Pakket is inzetbaar Meting in organisatie is uitgevoerd en bekendheid is groter dan 70%
Talentenmanagement	Opsporen, begeleiden en vasthouden van talenten	Opstellen en uitvoeren van plan	Doelen uit plan voor 2018 zijn gehaald
Medewerkerstevredenheid	Medewerkerstevredenheid neemt toe	Uitvoeren van MTO	resultaten gedeeld en aanbevelingen vastgesteld
ORGANISATIE			
Inzetbaarheid medewerkers	Inzetbaarheid van medewerkers is minimaal: 95% op zorglocaties, 96% in de Thuiszorg en 97% bij Gezondheidszorg, ZINN Service, WelZINN en Ondersteunende diensten	Diverse acties vanuit het plan Vitaliteit & Inzetbaarheid 2018 met veel aandacht voor preventie.	Plan volgens planning uitgevoerd
Dienstverlening naar interne organisatie	Optimale ondersteuning vanuit HRM naar primaire proces	Onderzoeken van behoeften interne klant en aansluiting van huidige dienstverlening	Resultaten verwerkt in actieplan voor 2019
Werving & selectieproces	Optimaal W&S-proces en goede digitale ondersteuning	Kritisch huidige W&S-proces evalueren + zoeken naar en implementeren van digitale ondersteuning van W&S-proces	Evaluatie + aanbevelingen opstellen
Integraal leren	Deskundigheidsbevordering is uitgevoerd conform plan O&O	Zie Jaaractieplan O&O	Zie Jaaractieplan O&O

MAATSCHAPPIJ			
Arbeidsmarkt-communicatie	Met goede arbeidsmarkt-communicatie juiste marktpositie te krijgen/ behouden, waardoor voldoende instroom gerealiseerd wordt.	Uitvoering geven aan uitkomsten van project Arbeidsmarktcommunicatie.	Doelen uit PvA zijn gehaald
INFO VOORZIENING			
Informatievoorziening vanuit HRM	Huidige informatievoorziening vanuit HRM is geëvalueerd en is aangepast	Evaluatie van huidige informatievoorziening over HRM-thema's naar organisatie + aanbevelingen zijn geïmplementeerd	Evaluatie is uitgevoerd Aanbevelingen zijn uitgewerkt

Opleiding en ontwikkeling

PERONEEL			
VAG	verder professionaliseren	leerportaal VAG toegankelijk en actueel	vrijwilligers kunnen goed inloggen via de juiste url en het aanbod is up to date en actueel
V&VN	alle vp en vz actief ingeschreven en status inzichtelijk voor lg en O&O; beleid opstellen t.a.v. niet voldoen aan puntennorm	reminders aan de doelgroep en lg en periodiek rapporteren naar MT en COB; beleid voorbereiden met werkgroep en voorstellen aan COB/MT	lg, O&O, MT en COB hebben een actueel beeld van de status; MT stelt beleid vast; Per 1 september ? % geactiveerd en inzage gegeven;
Communicatie	meer bekendheid over wat we doen als afdeling O&O en over de ontwikkelingen	Via de gebruikelijke kanalen nieuwsberichten verspreiden over de stand van zaken binnen O&O	Er staat maandelijks een bericht op ZINNtranet over de ontwikkelingen binnen O&O
Evaluatie leeraanbod	actueel aanbod van facultatieve en verplichte scholingen	jaarlijkse evaluatie en bijstelling in samenwerking met trainers, COB en MT	het aanbod is geevalueerd en bijgesteld
Blended learning	Blended learning kan ingezet worden	Onderzoeken hoe blended learning in het Leerportaal gebruikt kan worden	Er is getest met positief resultaat.
No show	Niet verantwoorde no show komt niet meer voor	controle toepassing beleid, consequenties benadrukken. Beleid wordt toegepast.	verantwoorde no show door mw/lg alleen bij calamiteiten, zoals pech onder weg, calamiteit op de afdeling
Profielen opp	mw hebben een op hun functie/taak toegesneden opleidingsprofiel	finetunen profielen opp in samenwerking met lg ondersteunende disciplines	met alle lg van de ondersteunende disciplines is afgestemd of en welke verfijning noodzakelijk is. Opp is hier op aangepast.
Oriëntatie op LMS	Mogelijke overstap naar een ander LMS	Oriënteren op diverse LMS. Best bij ZINN passende worden uitgenodigd voor een presentatie	Rapporten, paspoort, Scorm, mogelijkheid bouwen e-learning, mogelijkheid koppeling andere systemen zoals HRM, Aysist, KR.

Roosterbeheer

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
PERSONEEL			
Duurzame inzetbaarheid	Medewerkers worden gezond geroosterd	- herziening inrichting ATW-controle in Aysist - controle op naleving ATW medewerkers	ATW wordt nageleefd
Binden&boeien	Inzicht verkrijgen in verloop met als uiteindelijk doel terugdringen van het verloop	Voeren van exit-gesprekken	Van elke op eigen verzoek vertrokken medewerker is een exit-gespreksverslag
Leergang leidinggevenden	meer deskundigheid leidinggevenden	bijscholingsbijeenkomst voor m.n. nieuwe leidinggevenden organiseren	Er is 2 keer een scholing gegeven op elke grote locatie
ORGANISATIE			
Interne audits	Inzicht in naleving roosterprocedure	Audit uitvoeren over roosterprocedure	Het is duidelijk of roosterprocedure wordt nageleefd
Cursus roosteren	Leidinggevenden zijn in staat een goed rooster te maken	Organiseren cursus roosteren	cursus is gegeven
dienstverlening	Betere betrokkenheid van flexconsulent bij leidinggevenden	Flexconsulent gaat periodiek naar locatie voor overleg met leidinggevenden	Er is met elke lgv minimaal 1x per kwartaal overleg op locatie
INFORMATIEVOORZIENING			
Gebruikers	betere inzichtelijkheid beschikbaarheid medewerkers	controle op invullen beschikbaarheid door medewerkers	80% van de zorgmedewerkers heeft zijn beschikbaarheid ingevuld
Gebruikers	Er is één plek voor melden incidenten	Medewerkers leggen vragen over Aysist neer bij ICT (Topdesk). Roosterbeheer haalt daar de relevante vragen uit en registreert ook de vragen + afhandeling.	Alle incidenten mbt Aysist worden in Topdesk gemeld.

Facilitair Bedrijf

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Vastgoed	Realisatie van extra appartementen op het terrein van de Dilgt	voorbereiding en besluitvorming over definitief ontwerp en bestek Start sloop Start nieuwbouw	eerste helft 2018 aug. 2018 nov. 2018
	Realisatie extra appartementen op het terrein van de Burcht	Financiering zeker stellen Planvorming concretiseren om te komen tot uitvoering	eerste helft 2018 2018
TV, Internet en telefonie	Keuze vrijheid en uitbreiding van het aanbod voor cliënt creëren.	Onderzoek aanbod Selectie van leverancier Besluitvorming Implementatie nieuw aanbod	Q1 Q2 Q3
Alarmeringssysteem Thuis	Nieuwe technologie inzetten om ouderen langer thuis te kunnen laten wonen	Project opzetten. I.s.m. Focus Cura komen tot een nieuw aanbod voor cliënten die zelfstandig wonen Besluitvorming Start implementatie nieuw aanbod	Q2 Q3 Q4
Brandveiligheidsinstallaties	Veilige woonomgeving	Voldoen aan wettelijke eisen m.b.t. brandmeld-, rookwarmte afvoer-, sprinkler- en ontruimingsinstallatie op alle locaties	Gecertificeerde Installaties eind 2018
Waterinstallaties	Veilige woonomgeving	Voldoen aan wettelijke eisen m.b.t. koud- en warm waterinstallaties om legionellagroei te voorkomen	Gecertificeerde installaties eind 2018
PERSONEEL			
Aandacht maakt alles beter	Benutten talenten medewerkers	Coachingsgesprekken met medewerkers en inventarisatie behoeften Eventueel aanbod opleiding, begeleiding i.s.m. personeelsconsulent	eerste helft 2018 tweede helft 2018
	Team ontwikkelen t.b.v. excellente dienstverlening	Op basis van 3 P's (Plezier, Prestatie, Professionaliteit) i.o.m. met opleiding passende aanbod ontwikkelen Implementatie aanbod	Q1 Q3 en verder
ORGANISATIE			
Implementatie FIZI	1 Loket voor vragen afdelingen Facilitair, ICT, ZinnService en Inkoop met als doel een eenduidige, snellere,	Project loopt Fase 1 concept ontwikkeling Go / No go MT Verdere uitwerking implementatie FIZI	Q1 Q2 Q2 en verder

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
	klantvriendelijke doorlooptijd te realiseren		
	dienstenaanbod inzichtelijk maken	ontwikkeling producten en dienstengids	vanaf Q2
Verbeteren Dienstverlening	Verbeteren kwaliteit van Dienstverlening	Invulling geven aan het Accountmanagementschap Leidinggevenden Facilitair i.r.t. de zorg 2 x per jaar rondgang en gesprek met leidinggevenden zorg en evaluatie met vervolgspraken Uitkomsten / input verwerken in actie jaarplan 2019	geheel 2018. planning gesprekken in jan 2018 Q4
	Verhogen kwaliteit schoonmaak Algemene ruimten en woongroepen teneinde representatieve uitstraling te behouden	Onderzoek naar digitalisering en formalisering werkprocedure 's d.m.v. introductie Be-care Frequent audits op afdeling en algemene ruimten. Blijvend coaching on the Job toepassen	Q4
	Verhogen kwaliteit schilder onderhoud ruimten op locatie.	realisatie jaarplanning schilderwerk voor alle locaties	Q2,
Telefonische bereikbaarheid voor derden	Bereikbare organisatie zowel intern als extern	Project opzetten i.s.m. Marketing en Clientenservice. Bereikbaarheidsmeting uitvoeren -groep en medewerker niveau Actieplan opstellen a.d.h.v. resultaten meting Realisatie 1 centrale telefoongids Implementatie actieplan	Q2 Q3 Q3 Q4
MAATSCHAPPIJ			
MVO	Reductie afval (voedsel)	Onderzoek naar bestelhoeveelheid en verspilling Uitwerking PvA reduceren afval	Q2 Q3
	Zelf groene energie opwekken, reductie CO2 uitstoot	Plaatsing zonnepanelen op 1 of 2 locaties van ZINN m.b.v. subsidie en i.s.m. Slim Opgewekt	Q3
	Vervoersbewegingen voor aanvoer goederen reduceren, reductie CO2 uitstoot	Starten Pilot, aanleveren verschillende productgroepen op groepsniveau door een vervoerder	Q2
	Gebruik reinigingsmiddelen op natuurlijke basis. Beter voor het milieu en veiliger voor de medewerker	Start pilot op Dilgt met Biologisch afbreekbare reinigingsmiddelen, Sure zowel interieur al keuken Evaluatie Pilot Implementatie overige locaties	Q2 Q3 Q4

Inkoop

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria
CLIËNT			
Kwaliteit en innovatie van zorg	Vanuit Inkoop een bijdrage leveren aan de verhoging van de kwaliteit en innovatie van zorg	I.s.m. materiedeskundigen verschillende productgroepen binnen het medische pakket standaardiseren (katheters, stomamateriaal)	Bij 100% standaardisatie
		Implementeren van verzorgend wassen	100% van de afd. past verzorgend wassen toe
		Herschrijven beleid/werkinstructie verzorgend wassen	Door het MT goedgekeurd beleid/werkinstructie
PERSONEEL			
Excellente organisatie en medewerkers	Het kennisniveau van de woonassistenten verhogen als het gaat om gebruik ProActive (bestellen)	Gedurende het jaar inlooppmomenten organiseren op de 4 grote locaties van ZINN	Aantal ingediende servicecalls
	Het kennisniveau van de woonassistenten verhogen omtrent voeding	I.s.m. interne betrokkenen passende e-learning selecteren voor woonassistenten t.a.v. basiskennis voeding	Slagingspercentage van 80%
Lerende organisatie	Ervaringen bij andere organisatie opdoen en delen	Iedere 6 weken ZAG overleg op het gebied van Inkoop (Vredewold/Hoge Heem/Lentis/ZGG/Oosterlengte/De Hoven/Zonnehuisgroep Noord/'t Gerack)	Notulen
		Bedrijfsbezoeken leveranciers (o.a. wasserij, tilapparatuur)	
ORGANISATIE			
Centraal servicepunt	Stroomlijnen servicecalls	Alle vragen, wensen, opdrachten en storingsmeldingen voor Facilitair, ICT, ZINN Service en Inkoop via 1 centraal punt telefonisch, per mail of via de digitale servicedesk binnen laten komen. Vervolgens via een afgesproken tijdsfad afhandelen en communiceren over afronding en nazorg.	80% van alle servicecalls via Topdesk
Logistiek	Efficiëntere externe logistiek, minder vrachtauto's bij ZINN (overlast) en minder CO2 uitstoot	Afspraken maken met verschillende toeleveranciers voor het bundelen van de logistiek	Bundelen van minimaal 2 goederenstromen
Inkoop	Professionaliseren Inkoopafdeling	Inkoopprocedures uitwerken in stroomschema's	Uitgewerkte docs gepubliceerd op DKS
		Inkoopstrategieën definiëren per inkoopportfolio en contractvorm Heldere taakverdeling Inkoper en Assistent Inkoper	
MAATSCHAPPIJ			

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Draagvlak creëren voor MVO	Met verschillende interne stakeholders een commissie MVO oprichten	Minimaal 50% van de werknemers onderschrijft het belang van MVO
		Creëren bewustwording in de organisatie middels juiste communicatiestrategie	
		Communiceren resultaten buiten de organisatie ten gunste van profilering en strategische positie ZINN	
INFORMATIEVOORZIENING			
Optimalisatie ProActive	Benutten van de analysemogelijkheden van de Inkoop- en contractenmodule van Proactive voor stuurinformatie	Eenduidige productgroepenstructuur koppelen aan de Inkoop- en contractenmodule	Leesbare managementrapportages

EAD

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Verantwoording Zorgkantoor, zorgverzekeraars	ZINN kan zich verantwoorden mbt zorglevering en facturatie	Uitvoeren aanbevelingen ML 2017 mbt AO/IC functie. Impactanalyse, instellen van dynamische interne auditfunctie, opnemen van aanvullende afspraken in risicoanalyse, rapporteren over aanvullende controles.	Aanbevelingen ML zijn uitgevoerd.
PERSONEEL			
Excellente organisatie en medewerkers	stimuleren van klantgericht gedrag en ondernemerschap	Ontwikkelplan vaststellen nav clienttevredenheidsonderzoek	Er is een ontwikkelplan opgesteld. Acties v.h. ontwikkelplan uitgevoerd
Deskundigheid	team- en individuele ontwikkeling, delen van kennis door teams.	Ontwikkelen programma om vakinhoudelijke kennis op peil te houden, delen van Excel kennis.	Er zijn sessies georganiseerd waarbij kennis wordt overgedragen.
Deskundigheid en vaardigheden	team- en individuele ontwikkeling Zorgadministratie	Bekend maken rol en werkwijze Zorgadministratie in organisatie. Verbinding zoeken met zorg dmv presentaties en contacten.	Zorgadministratie vervult zijn nieuwe rol en is bekend als expertisecentrum voor zorgadministratieve processen.
Excelleren	Ervaringen bij andere organisaties opdoen en delen	Contacten realiseren buiten ZINN om kennis en ervaringen te delen. Vastleggen welke contacten er zijn.	Er zijn contacten met andere organisaties waarbij kennis is gedeeld.
ORGANISATIE			
Slim werken	Optimaliseren processen management rapportage	Optimalisatie van het proces	De voorbereiding op de management rapportage kost minder dan 1 dag
Slim werken	Vastleggen en optimaliseren zorgadministratie processen Proza	Overdracht proza project naar takenpakket Zorgadministratie	Processen worden jaarlijks opnieuw getoetst.
Slim werken	Optimaliseren processen fin.admin.	Optimaliseren Cura-Exact koppeling	Er is een Cura-Exact koppeling waarbij alle debiteuren gegevens automatisch worden ingelezen.
Slim werken	Optimaliseren processen sal.admin.	Update analyse salarisbetalingen waaronder periodevergelijkingen en standenregister nav ML/Herorientatie HRM applicatie	Per salarisrun analyse waarmee de betaling kan worden gevalideerd. Geautomatiseerde analyse.
INFO VOORZIENING			
Informatie voorziening	Inzicht in na te komen afspraken met Zorgkantoor, verzekeraars en gem.	Opstellen van een contractenregister conform aanbeveling ML	Er is een contractenregister
Rapportages	Dmv een ingerichte BI omgeving kan er worden gestuurd obv kpi's	Inrichten BI omgeving en ontwikkelen kpi's	Er is een ingerichte kpi omgeving. Kpi's zijn vastgesteld

ICT

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
CLIËNT			
Zorg op afstand/Domotica	Verbetering kwaliteit van de zorg en welzijn door middel van inzet technologische middelen in thuiszorg	eHealth mogelijkheden verkennen Uitbreiding Beeldzorg Proef Leefstijlmonitoring Evaluatie proef Leefstijlmonitoring	Deelname aan lopend project Martini/Menzis 25 aangesloten cliënten
Innovatie	Efficiënter werken en gerichtere zorg door inzet van innovatieve technologie	Onderzoeken mogelijkheden en middelen domotica in de nacht bij PG afdeling. Selecteren partner. Inrichten en inzetten van geselecteerde domotica bij PG afdeling	Project Initiatieformulier Projectplan Terugkoppeling aan MT
PERSONEEL			
Excelleren	Ervaringen bij andere organisaties opdoen en delen	Regiobijeenkomsten Unit4 Bijeenkomst Functioneel Beheer Landelijk XL	24-5-2018
Teamsamenstelling: goede mensen op de goede plek	Professionaliseren naar een excellente ICT-organisatie aangepast op veranderingen	Organiseren teambijeenkomst gericht op sterke punten individueel en samenwerking onderling. Opstellen KPI's Tevredenheidsonderzoek ICT	Plan met (personele) maatregelen aan MT
Structureren IT-processen	Professionaliseren ICT-serviceorganisatie	Optimaliseren processen en werkwijzes van IT-dienstverlening	ProductDienstCatalogus op orde Plan van aanpak aanpassingen Wijzigingen PDC in Topdesk obv PvA Processen in Topdesk aangepast
ORGANISATIE			
Management Informatie	Het verzamelen en presenteren van (stuur)informatie die leiden tot kennis en adequate actie	Implementatie en inrichting van QlikSense als BI tool. Ontsluiting Cura, Aysist en Exact. Financiële rapportages gereed conform Project. Vaststellen vervolg.	Werkende koppeling Cura, Aysist en Exact Afronding project. Projectevaluatie aan stuurgroep.
Instructie en trainingen ICT	Het ondersteunen van medewerkers bij het gebruik van ICT-middelen en systemen	Samenstellen en actualiseren trainingsaanbod i.o.m. Hoofd Opleidingen Promotie Trainingsaanbod Handleidingen actualiseren Evaluatie gebruik van tablets	Scholingsprogramma ICT aangepast op behoefte van organisatie Artikel op ZINNtranet Handleidingen beschikbaar in DKS, Topdesk en ZINNtranet. Terugkoppeling aan MT

Onderwerp	Doel	Actie	Evaluatie criteria/tijd
Digitale werkplek	Vereenvoudigen van gebruik applicaties, verbeteren samenwerken en ondersteuning projecten	Pilot met Office 365 i.c.m. vormgeven Portaal (digitale werkplek met toegang tot alle persoonlijke applicaties met 1x inloggen) Evaluatie Pilot en opstellen Plan van aanpak i.c.m. partner Uitvoeren Plan van aanpak	Afronding project Doelgroep werkt met Portal
INFO VOORZIENING			
Infrastructuur	Moderniseren en outsourcen Infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inrichten Azure omgeving tbv outsourcing 2. Implementatie Topdesk 8 (SaaS) 3. Cura Salaris hosten bij Unit4 4. Defacto naar SaaS 5. Aysist naar 6+ en naar SaaS/Azure 6. Exact naar Azure 7. Roadmap 2020 8. iProva naar SaaS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uitgevoerd actieplan 2. Topdesk gemigreerd en operationeel 3. Cura Salaris gemigreerd en operationeel 4. Defacto gemigreerd en operationeel 5. Aysist gemigreerd en operationeel 6. Exact over naar Azure 7. Iprova gemigreerd en operationeel
Informatie beveiliging	Continuïteit van de informatie (voorziening) waarborgen en evt gevolgen van incidenten tot een minimum beperken	Uitvoeren maatregelen uit Risicobehandelplan Primaire proces NEN 7510 Uitvoeren maatregelen uit Risicobehandelplan Primaire proces NEN 7510 Autorisatiebeheer verbeteren	Overzicht van uitgevoerde acties Rollen en rechten in Autorisatiematrixes
Informatie management	Vertaling en aansturing van informatie behoefte van de bedrijfsvoering naar specificatie van informatievoorziening	Inrichten en organiseren gebruikersgroep Primair Intramuraal Zorgproces	Bijeenkomst en terugkoppeling aan MT
Optimalisatie HRM	Het optimaliseren van de ondersteuning van HR processen middels ICT	Inventariseren knelpunten Cura HRM en Salaris en uitwerken gevolgen van implementatie andere applicatie	Advies aan stuurgroep/MT impact te nemen maatregelen
Optimalisatie CRM	Het optimaliseren van de ondersteuning van Instroomproces middels ICT	Implementatie CRM voor Clientservice en Marketing&PR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inrichting en migratie 2. Realiseren koppeling met Cura