

Kwaliteitsplan 2018

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg



Auteur:	Rob Los - bestuurder
Verschijningsdatum:	30 juni 2018
Evaluatiedatum:	Voorjaar en najaar 2018
Autorisator:	RvB Eminent

Inhoud

1	Profiel Eminent Wonen & Zorg	3
1.1	Zorgvisie	3
1.2	Missie	3
1.3	Locaties	4
1.4	Doelgroepen en zorgverlening.....	5
2	Profiel personeelssamenstelling Eminent Wonen & Zorg.....	8
3	Situatie, plannen en voornemens Eminent Wonen & Zorg	10
3.1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	10
3.2	Wonen en welzijn	10
3.3	Veiligheid.....	11
3.4	Leren en werken aan kwaliteit	11
3.5	Leiderschap, governance en management.....	13
3.6	Voldoende en vakbekwaam personeel (Personeelssamenstelling).....	13
3.7	Gebruik van hulpbronnen	13
3.8	Gebruik van informatie	14
4	Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren	15

1 Profiel Eminent Wonen & Zorg

Eminent wonen & zorg biedt 24 uren zorg en service binnen een huiselijke en warme woonomgeving. De doelgroep bestaat uit oudere mensen die niet meer thuis kunnen of willen wonen en over het algemeen een intensieve zorgvraag hebben op het gebied van verpleging, verzorging en begeleiding. Het onderscheidend vermogen ligt in:

- 1) Het verblijf is kleinschalig georganiseerd, waardoor herkenbaarheid, persoonlijke aandacht, veiligheid en warm sociaal contact tot stand kunnen komen tussen bewoners onderling, naasten en personeel. Dit binnen een professionele setting waar intensieve en hoogwaardige zorg geleverd wordt.
- 2) Eminent Wonen & Zorg ont-schot de zorg: of men nu via de WMO / ZVW of WLZ de zorg geïndiceerd krijgt, er is altijd een zorg- arrangement realiseerbaar.
- 3) Eminent Wonen & Zorg heeft een cultuur van klantgerichtheid en is flexibel in de vraag van de bewoner of dienst naasten, in plaats van focus op het eigen aanbod.

De zorg vindt op dit moment plaats binnen 2 monumentale panden, **villa Roderlo** (8 appartementen) en **villa La Fontaine** (7 appartementen), beide locaties zijn gesitueerd binnen de kern van Ruurlo, een dorp in de Achterhoek. In 2018 wordt de 3^e locatie geopend, **huize Sonnevanck** te Groenlo, waar plek is voor 15 bewoners.

De zorgvilla's zijn georganiseerd volgens de scheiding van wonen en zorg. Bewoners huren een appartement en betalen een eigen bijdrage voor wonen en aanvullende servicekosten. De zorg wordt gefinancierd via de Wet Langdurige Zorg middels zorg in natura (Volledig Pakket Thuis). Tevens is er de mogelijkheid de zorg te financieren via de Zorgverzekeringswet of via de Wet Maatschappelijke ondersteuning.

Nieuw in 2017 is de mogelijkheid van het financieren van het verblijf door middel van het *Eerstelijnsverblijf*, wat bedoeld is voor kwetsbare ouderen om tijdelijk op te kunnen schalen naar 24 uren zorg vanuit huis of af te kunnen schalen na ziekenhuisopname. Eminent Wonen & Zorg heeft contracten voor dit type zorg met diverse zorgverzekeraars en afspraken met omliggende ziekenhuizen.

1.1 Zorgvisie

Wij verzorgen bewoners zodanig dat zij zoveel mogelijk regie behouden over het eigen lichaam en het eigen leven. Bij onze manier van werken is het sociaal, geestelijk en lichamelijk welbevinden onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Wij garanderen dat bewoners dagelijks vertrouwde gezichten zien; onze medewerkers bieden een geïntegreerd pakket van zorg en services vanuit de waarden: aandacht, respect, veiligheid en vrijheid.

Wij bieden volgens de gangbare standaarden kwaliteitszorg die HKZ-gecertificeerd is en zoeken altijd mogelijkheden tot verbetering.

Wij ontzorgen onze klanten op gebied van de verschillende financieringsvormen van de zorg.

1.2 Missie

Eminent Wonen & Zorg wil binnen haar woonzorgvoorzieningen vraaggerichte en belevingsgerichte kwaliteitszorg bieden aan ouderen, die behoefte hebben aan meer of mindere mate van intensieve verzorging of verpleging (WLZ, ZVW of WMO gefinancierd). Deze ouderen hechten aan keuzevrijheid, op gebied van wonen, zorg en welzijn. Om kleinschalig en vraaggericht te kunnen werken, vraagt Eminent Wonen & Zorg een particuliere bijdrage.

1.3 Locaties

Eminent Wonen & Zorg b.v. is gevestigd in Ruurlo, hieronder valt Eminent Wonen & Zorg Groenlo B.v. Het werkgebied van Eminent is gemeente Berkelland (Ruurlo) en Oost Gelre (Groenlo). Met 39 medewerkers en vrijwilligers wordt de zorg op onder meer de volgende manieren geboden: verpleging, verzorging, logeeropvang, eerstelijnsverblijf, dagactiviteiten. Deze zorg wordt in combinatie met wonen geleverd. De zorg- en dienstverlening wordt geboden vanuit drie locaties: Villa Roderlo (Ruurlo), La Fontaine (Ruurlo) en huize Sonnevanck (Groenlo).

In onderstaande tabel staan de algemene gegevens.

Algemene identificatiegegevens	
Rechtspersoon	Eminent Wonen & Zorg b.v.
Adres	Groenloseweg 12
Postcode	7261AN
Plaats	Ruurlo
Telefoon	0573-726826
e-mail	info@eminent-wonen.nl
Internet	www.eminent-wonen.nl
KVK-nummer	65384490
NZA-nummer	300-2783
Locaties	Villa Roderlo, La Fontaine, Huize Sonnevacnk

1.4 Doelgroepen en zorgverlening

Eminent Wonen & Zorg levert verpleging, verzorging, herstellzorg, en palliatieve zorg, dagactiviteiten vanuit somatische of psychogeriatrische grondslag.

In de locaties van Eminent Wonen &Zorg zijn deze twee grondslagen herkenbaar:

- Somatiek: een lichamelijke ziekte of aandoening is de aanleiding voor de zorg- en dienstverlening van Eminent.
- Psychogeriatric: een ziekte, aandoening of stoornis in of van de hersenen, waardoor geheugen, leervermogen en begrip achteruitgaat, is aanleiding voor de zorg- en dienstverlening van Eminent. De meest voorkomende aandoening die leidt tot deze grondslag is dementie

Hieronder zijn voor de 3 locaties van Eminent in tabellen de doelgroepen met aantallen, ZZP en leeftijdsverdeling cliënten weergegeven. Het aantal cliënten per ZZP is een momentopname op de aangegeven peildatum. Cliënten vanuit de financiering Eerstelijnsverblijf en Geriatrische revalidatiezorg zijn ook opgenomen.

Villa Roderlo

Naam locatie:		Villa Roderlo	stand per: 1-1-2018
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten	
PG	ZZP 4 VV	1	
PG	ZZP 5 VV	4	
Somatiek	ZZP 6 VV	1	
ELV/ Wijkverpleging/ WMO		3	
Totaal van de locatie		9	
Capaciteit		9	

La Fontaine

Naam locatie:		La Fontaine	stand per: 1-1-2018
Doelgroep	ZZP	Aantal cliënten	
Psychogeriatric	ZZP 4 VV	0	
Psychogeriatric	ZZP 5 VV	4	
Psychogeriatric	ZZP 6 VV	1	
ELV/ Wijkverpleging/ WMO		2	
Totaal van de locatie		7	
Capaciteit		7	

Huize Sonnevank:

Start eind februari 2018 en zal plek bieden aan 15- 17 bewoners. Hierover zijn nog geen gegevens beschikbaar

Uit de leeftijdsverdeling per doelgroep van Eminent is duidelijk te zien dat het grootste aantal cliënten die zijn met grondslag psychogeriatric.

Villa Roderlo:

Kamernr	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Leeftijd	77	85	92	87	90	75	79	97	105
Indicatie	ZVW/ WMO	ZZP 5	ZVW/WMO	ZZP 5	ZVW/ WMO	ZZP 5	ZZP 4	ZZP 5	ZZP5

La Fontaine

Kamernr	1	2	3	4	5	6	7
Leeftijd	81	98	72	92	87	93	100
Indicatie	ZZP 5	ZZP5	ZVW/WMO	ZVW/ WMO	ZZP5	ZZP 6	ZZP5

Gemiddelde leeftijdsopbouw per doelgroep:

	gemiddelde leeftijd
ZZP 4	79
ZZP 5	90,6
ZZP 6	93
ZVW/ WMO	82,75

De verwachte omzet voor Eminent in 2018 is weergegeven per ZZP. Het betreft een omzet verwachting voor de zorg, de woon en service component is hier niet in meegenomen. Dit is inclusief Eerstelijnsverblijf die gefinancierd worden uit de Zorgverzekeringswet. De locatie Huize Sonnevanck is hier voor dit moment uitgelaten.

		Omzet	
	ZVW/WMO	€ 118.800,00	
	ZZP 4	€ 39.600,00	
	ZZP 5	€ 519.874,20	
	ZZP 6	€ 57.763,80	
totaal 2018			€ 736.038,00

2 Profiel personeelssamenstelling Eminent

De personeelssamenstelling van Eminent is uiteengezet in onderstaande tabellen.

Omvang personeelsbestand

Eminent Wonen & Zorg		stand per:1-1-2018
Omvang personeelsbestand	Inzet aantal FTE	
Aantal medewerkers	39	
Inzet FTE clientgebonden functies	22,42	
Inzet FTE niet-clientgebonden functies	2,38	
Totaal van Eminent	24,8	

Aard dienstverband

Naam locatie: Eminent			stand per: 1-1-2018
Aard dienstverband	Aantal medewerkers	Contract	
Vast dienstverband	28	18,6	
Tijdelijk dienstverband	10	6,2	
Medewerkers 0-urencontract	1	-	
Totaal op contractbasis	39	24,8	

Omvang cliëntgebonden functies

Naam locatie: Eminent		stand per: 1 -1- 2018
Omvang clientgebonden functies	Aantal FTE op contract	
Niveau 1: Medewerker huishoudelijke verzorging	4,1	
Niveau 2: Helpende Zorg & Welzijn	1,34	
Niveau 3: Verzorgende IG	8,25	
Niveau 3:: Leerling verzorgende IG	2,56	
Niveau 4: Verpleegkundige	1,44	
Niveau 4: Leerling Verpleegkundige	1,22	
Niveau 5: Verpleegkundige HBO & Wijkverpleegkundige	1,5	
Niveau 5: Leerling verpleegkundige niveau 5	1,34	
Activiteitenbegeleider	0,67	

Verzuimpercentage

Naam locatie: Eminent		stand per: 31 12 2017
Verzuim arbeidsongeschiktheid		
Verzuimpercentage Eminent	4,53%	
Verzuimfrequentie Eminent	0,89	

Instroom, doorstroom en uitstroom

Eminent Wonen & zorg		stand per:	31 2 2018
Instroom, doorstroom, uitstroom			
Instroompercentage		18%	
Uitstroompercentage		10%	
<i>Doorstroom:</i>			
<i>Verpleegkundige niveau 4</i>		3,33%	

Deelname leerlingen per locatie

Eminent Wonen & zorg			stand per: 1 -1- 2018
Deelname leerlingen	Aantal leerlingen	Percentage	
Villa Roderlo	2	14%	
La Fontaine	4	11%	
Sonnevachk	2	13%	

Naam locatie: Eminent Wonen & Zorg

Ratio personele kosten/opbrengsten

Totaal personeelskosten/Totaal baten	61,20%
Overhead	6,50%

3 Situatie, plannen en voornemens Eminent

Eminent heeft een Strategisch meerjarenbeleidsplan, onze visie voor de periode van 2016-2019. Van dit meerjarenbeleidsplan wordt jaarlijks een jaarplan afgeleid. In dit Kwaliteitsplan zijn de kwaliteitsonderwerpen van Eminent samengevat.

Met het uitkomen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in januari van dit jaar, heeft Eminent zorgvuldig alle waarden en vereisten doorgenomen. Veel zaken uit eerdere plannen zijn conform het Kwaliteitskader. Er is een actieplan Kwaliteitskader opgesteld met verantwoordelijken om alle vereisten te kunnen monitoren. Een groot deel is inmiddels afgerond.

Dit Kwaliteitsplan Eminent omvat alle kwaliteitsdoelstellingen voor het komend jaar 2018.

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Eminent borgt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning door o.a. werkprocedures zorgleefplan en zorgleefplanbespreking, diverse formulieren in het zorgleefplan om persoonlijke afspraken en waarden vast te leggen, alle zorgcoördinatoren zijn minimaal niveau 4 verpleegkundige. De regie over het eigen leven ligt zoveel mogelijk bij de cliënt of verwant, er is aandacht voor levensvragen en onbegrepen gedrag (dmv bijscholing of consult specialist ouderengeneeskunde).

Zorgleefplan

Cliënten van Eminent beschikken binnen 6 weken na opname over een definitief zorgleefplan.

- (1) Augustus 2018 voert Eminent een interne audit uit om te toetsen of iedere cliënt binnen 6 weken beschikt over een definitief zorgleefplan met daaraan gekoppeld eventuele verbeteracties. Een concept zorgplan is aanwezig binnen 24 uur na opname.

3.2 Wonen en welzijn

Zingeving - Zinnvolle tijdsbesteding - Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding - Familieparticipatie en inzet vrijwilligers - Wooncomfort

Eminent borgt het beleid omtrent wonen en welzijn door o.a. zorgcoördinatoren met een welzijnsachtergrond, inzetten van mantelzorgers, beweegstimulering en activiteitenkalenders en het inzetten en betrekken van vrijwilligers en organisaties buiten Eminent. Hiermee gaan onze bewoners naar buiten en komt de buitenwereld weer binnen.

Cliënttevredenheid

De tevredenheid van cliënten en verwanten over zaken als gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting werd in 2017 met de ontwikkelde vragenlijsten van Waardigheid en Trots gemeten. Voor 2018 wil Eminent eigen lijsten ontwikkelen die meer dialoog en output opleveren waar we als Eminent wat aan hebben.

Graag is Eminent transparant in deze waarderingen en wil haar cliënten en verwanten stimuleren om (nog meer) gebruik te maken van ZorgkaartNederland. Hiertoe worden cliënten en verwanten met een ansichtkaart uitgenodigd hun ervaringen met Eminent te delen op ZorgkaartNederland. Ook zorg coördinatoren stimuleren cliënten en verwanten op hun locatie om op ZorgkaartNederland te

waarderen.

Vrijwilligers

Voor de vrijwilligers van Eminent wordt een bijeenkomst georganiseerd waar geïnventariseerd wordt wat verbeterpunten zijn en eventuele bijscholingsvragen.

- (2) In 2018 is het vrijwilligersbeleid geactualiseerd met duidelijke kaders voor scholing vrijwilligers. Eminent denkt na hoe de tevredenheid van vrijwilligers kan worden gemeten.

3.3 Veiligheid

Medicatie - Decubitus - Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen - Ziekenhuisopnamen

Eminent borgt veiligheid door o.a. de uitvraag van de inspectie tijdig aan te leveren, een geactualiseerd medicatiebeleid gebaseerd op de veilige principes, het melden van incidenten met registratie verantwoording en opvolging in rapportages, incidentencommissie, vermindering van inzet psychopharmaca, een beleid vrijheidsbeperkende maatregelen, registratie en evaluatie van inzet vrijheidsbeperkende maatregelen. Dit alles is geborgd in het HKZ gecertificeerde kwaliteitssysteem.

Veiligheidsgegevens

Bij Eminent is voor de genoemde onderwerpen medicatie, decubitus, inzet vrijheidsbeperkende maatregelen en ziekenhuisopnamen nog onvoldoende gekeken naar patronen van incidentmeldingen. Dit herkennen van patronen moet echter goed bekeken worden in het licht van kleinschalige zorg voor tot nu toe 15 bewoners. De vraag is hoe dat statistisch relevant is te noemen.

- (3) De verantwoordelijken (management en zorg coördinatoren) gaan 4x per jaar de patronen van incidentmelding doornemen en kijken hoe er conclusies getrokken kunnen worden uit de data die het kwaliteitsmanagementsysteem.
- (4) Daarnaast zijn uit de prisma analyse naar aanleiding van een calamiteitenmelding van eind 2017 een aantal verbeterpunten op facilitair gebied gemeld (in verband met valgevaar), deze zullen eind juni 2018 allen doorgevoerd zijn.

3.4 Leren en werken aan kwaliteit

Eminent borgt leren en werken aan kwaliteit door o.a. deelname aan de bijeenkomsten van de branchevereniging SPOT, beheer van de eigen documentatie in het KMS, deskundigheidsbevordering van het personeel, interne en extrne HKZ-audits, uitvoeren van kwaliteitsbeleid, opstellen van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag in 2018.

- (5) In 2018 zal er aansluiting gezocht worden met een collega instelling voor het vormen van een lerend netwerk buiten de branche-organisatie.

Kwaliteitsvenster

- (6) De voorbereidingen voor het opzetten van een kwaliteitsvenster op de website van Eminent zijn genomen en zal augustus 2018 online gaan.

Kwaliteitsplan

Het Kwaliteitsplan 2018 is opgesteld conform het format uit het Kwaliteitskader

Verpleeghuiszorg en gedeeld met de deelnemers medezeggenschap, ondernemingsraad en organisaties uit lerend netwerk. Eind 2017 is het Kwaliteitsplan gepubliceerd op de website van Eminent.

- (7) In 2018 is het Kwaliteitsplan 2018 twee maal geëvalueerd met de belanghebbenden met daaraan gekoppeld eventuele verbeteracties.

Kwaliteitsverslag

Het Kwaliteitsverslag 2018 wordt opgesteld conform het format uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en gedeeld met de belanghebbenden, o.a. medezeggenschap, ondernemingsraad en organisaties uit lerend netwerk.

- (8) In de eerste helft van 2018 is het Kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website van Eminent Wonen & Zorg en tijdig aangeleverd aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.

Lerend netwerk

Eminent Wonen & Zorg neemt deel aan de branchevereniging SPOT en participeert daarmee in kennisdeling van haar leden (getoetst door het zorginstituut). Tevens zijn er in 2018 oriënterende gesprekken gepland met andere woonzorg organisaties.

- (9) Eind 2018 wordt er beleid geïmplementeerd om aan alle medewerkers van Eminent de mogelijkheid te bieden om gebruik te maken van een 'uitwisseldag': 4 uur per jaar kunnen medewerkers boventallig meedraaien binnen een andere organisatie waarbij zij aan het eind van hun 'werkdag' de tips en tops delen met beide organisaties via de beleidsadviseur.

HKZ

Eminent heeft in 2018 gekozen om haar kwaliteitssysteem te baseren op de HKZ-normen. In 2017 zijn de eerdere minors van de HKZ-audit allemaal opgeheven en heeft Eminent laten zien dat zij goed op weg is met leren en verbeteren om in 2018 het volledige HKZ-certificaat te gaan behalen.

- (10) In 2018 is Eminent (inclusief nieuwe locatie) HKZ-gecertificeerd volgens de HKZ 2015-normen.

3.5 Leiderschap, governance en management

Eminent borgt haar leiderschap, governance en management binnen het jaarplan, wat getoetst wordt door de Raad van commissarissen. Eminent heeft tot nu toe cliëntparticipatie vorm gegeven door 2 x per jaar een medezeggenschapsbijeenkomst te organiseren, in 2018 wordt een cliëntenraad geïnstalleerd. Tevens zal de rol van het personeel in de besluitvorming verder geformaliseerd worden door de oprichting van een ondernemingsraad, wanneer Eminent doorgroeit naar 50 medewerkers.

Eminent Cliëntenraad en Ondernemingsraad

Binnen Eminent is nog geen cliëntenraad ingebed.

- (11) Eminent installeert voor juli 2018 een officiële cliëntenraad. Bij meer dan 50 medewerkers worden stappen gezet om te komen tot een ondernemingsraad.

3.6 Voldoende en vakbekwaam personeel (Personeelssamenstelling)

Eminent borgt voldoende en vakbekwaam personeel door o.a. 24 / 7 aanwezigheid

van verzorgende niveau 3, zorgcoördinatoren die 24/7 bereikbaarheidsdienst hebben. Jaarlijkse evaluatiegesprekken met medewerkers, uitvoering van opleidingsplan.

Eminent Personeel

Net zoals andere zorgorganisaties uit de omgeving Achterhoek, merkt Eminent Wonen & Zorg dat de arbeidsmarkt voor verzorgende niveau 3 minder ruim bezet is. Daarnaast zijn extra middelen voor personeel in de ouderenzorg beschikbaar en inmiddels ook de personeelsnormen voor voldoende en vakbekwaam personeel. Om de ambitie voor persoonsgerichte zorg te kunnen leveren wordt er ingezet op goede teamsamenwerking en professionele reflectie door middel van teaminterviews en verpleegkundige consultatie. Tevens wordt er een medewerkersportaal ingericht waar men toegang krijgt voor e-learning. Hiermee wil Eminent een aantrekkelijke werkgever zijn voor nieuwe professionals en aantrekkelijk blijven voor de huidige.

- (12) In 2018 zijn Sectorplannen-plus opgesteld n.a.v. de Nza-impactanalyse zodat extra middelen voor scholing van nieuw aan te trekken personeel (zij-instroom, inwerkprogramma's, scholing werkbegeleiders / praktijkopleiders) planmatig worden ingezet (opleidingsplan).
- (13) Eminent organiseert interviews (4 x per jaar) voor alle teams en organiseert verpleegkundige consultatie (4x per jaar) voor de verpleegkundigen (i.o.) in samenwerking met Geodes trainingen.
- (14) Eminent maakt voor augustus e-learning beschikbaar voor verpleegkundigen en verzorgenden.

3.7 Gebruik van hulpbronnen

Eminent borgt gebruik van hulpbronnen door o.a. de inzet van ICT (cliëntdossiers, domotica) die het proces faciliteert, veiligheid optimaliseert en regeldruk beheersbaar houdt.

- (15) Daarnaast wordt in samenspraak met ketenpartners de specialist ouderengeneeskunde beschikbaar gemaakt voor teambegeleiding en behandeling/ consult van onze bewoners (naast de huisartsenzorg).

3.8 Gebruik van informatie

Eminent borgt gebruik van informatie door o.a. metingen cliënt- en medewerker tevredenheid.

Medewerkerraadpleging

Eind 2017 is een medewerkerraadpleging uitgevoerd bij de medewerkers van Eminent. Hieruit is een plan van aanpak gemaakt die grotendeels uitgevoerd is. Openstaand actiepunten voor 2018 is de implementatie van het lidmaatschap van Verpleging en Verzorging Nederland. Hiermee worden verplegend en verzorgend personeel gefaciliteerd hun deskundigheid, bevoegdheid en bekwaamheid bij te houden.

→ (16) Eminent heeft voor augustus 2018 toegang tot het portaal van Verpleging en Verzorging Nederland georganiseerd

4 Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

Het Kwaliteitsplan van Eminent wordt gedeeld en geëvalueerd met:

- medewerkers via het werkoverleg en de nieuwsbrief
- zorgcoördinatorenoverleg
- leden van de raad van commissarissen, en cliënten via de geplande overlegmomenten / nieuwsbrieven
- toekomstige deelnemers lerend netwerk van Eminent

In onderstaande tabel zijn de eerdergenoemde kwaliteitsverbeteringen voor Eminent samengevat.

Onderwerp	Verbeterdoelstelling
1. Zorgleefplan	Begin 2018 voeren we weer een interne audit uit om te toetsen of iedere cliënt binnen 6 weken beschikt over een definitief zorgleefplan met daaraan gekoppeld eventuele verbeteracties. Een concept zorgplan is aanwezig binnen 24 uur na opname.
2. Vrijwilligers	In 2018 is het vrijwilligersbeleid geactualiseerd met duidelijke kaders voor scholing vrijwilligers. Eminent denkt na hoe de tevredenheid van vrijwilligers kan worden gemeten
3. Incidentmeldingen	De verantwoordelijken (management en zorg coördinatoren) gaan 4x per jaar de patronen van incidentmelding doornemen en kijken hoe er conclusies getrokken kunnen worden uit de data die het kwaliteitsmanagementsysteem.
4. Prisma analyse	Daarnaast zijn uit de prisma analyse naar aanleiding van een calamiteitenmelding van eind 2017 een aantal verbeterpunten op facilitair gebied gemeld (in verband met valgevaar), deze zullen eind juni 2018 allen doorgevoerd zijn.
5. Lerend netwerk	In 2018 zal er aansluiting gezocht worden met een collega instelling voor het vormen van een lerend netwerk buiten de branche-organisatie.
6. Kwaliteitsvenster	De voorbereidingen voor het opzetten van een kwaliteitsvenster op de website van Eminent zijn genomen en zal augustus 2018 online gaan.
7. Kwaliteitsplan	In 2018 is het Kwaliteitsplan 2018 twee maal geëvalueerd met de belanghebbenden met daaraan gekoppeld eventuele verbeteracties.

Onderwerp	Verbeterdoelstelling
8. Kwaliteitsplan	In de eerste helft van 2018 is het Kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website van Eminent Wonen & Zorg en tijdig aangeleverd aan de Openbare Database van Zorginstituut Nederland.
9. Kwaliteitsplan	Eind 2018 wordt er beleid geïmplementeerd om aan alle medewerkers van Eminent de mogelijkheid te bieden om gebruik te maken van een 'uitwisseldag': 4 uur per jaar kunnen medewerkers boventallig meedraaien binnen een andere organisatie waarbij zij aan het eind van hun 'werkdag' de tips en tops delen met beide organisaties via de beleidsadviseur.
10. Harmonisatie Kwaliteitszorg	In 2018 is Eminent (inclusief nieuwe locatie) HKZ-gecertificeerd volgens de HKZ 2015-normen.
11. Cliëntenraad	Eminent installeert voor juli 2018 een officiële cliëntenraad. Bij meer dan 50 medewerkers worden stappen gezet om te komen tot een ondernemingsraad.
12. Sectorplannen	In 2018 zijn Sectorplannen-plus opgesteld n.a.v. de Nza-impactanalyse zodat extra middelen voor scholing van nieuw aan te trekken personeel (zij-instroom, inwerkprogramma's, scholing werkbegeleiders / praktijkopleiders) planmatig worden ingezet (opleidingsplan).
13. Sectorplan	In 2018 zijn Sectorplannen-plus opgesteld n.a.v. de Nza-impactanalyse zodat extra middelen voor scholing van nieuw aan te trekken personeel (zij-instroom, inwerkprogramma's, scholing werkbegeleiders / praktijkopleiders) planmatig worden ingezet (opleidingsplan).
14. intervisie en verpleegkundige consultatie	Eminent organiseert intervisie (4 x per jaar) voor alle teams en organiseert verpleegkundige consultatie (4x per jaar) voor de verpleegkundigen (i.o.) in samenwerking met Geodes trainingen.
15. E-learning	Eminent maakt voor augustus e learning beschikbaar voor verpleegkundigen en verzorgenden.
16. Verpleging en Verzorging Nederland	Eminent heeft voor augustus 2018 toegang tot het portaal van Verpleging en Verzorging Nederland georganiseerd

4.1 Samen leren en verbeteren

Het Kwaliteitsplan 2018 van Eminent wordt besproken met de collega-instellingen van het lerend netwerk, te formeren in 2018.

Het Kwaliteitsplan 2018 van Eminent wordt geplaatst op de website van Eminent en verzonden naar het Zorgkantoor Menzis Arnhem. Tevens zal dit kwaliteitsplan besproken worden met de zorg coördinatoren en de teams van Eminent Wonen & Zorg.