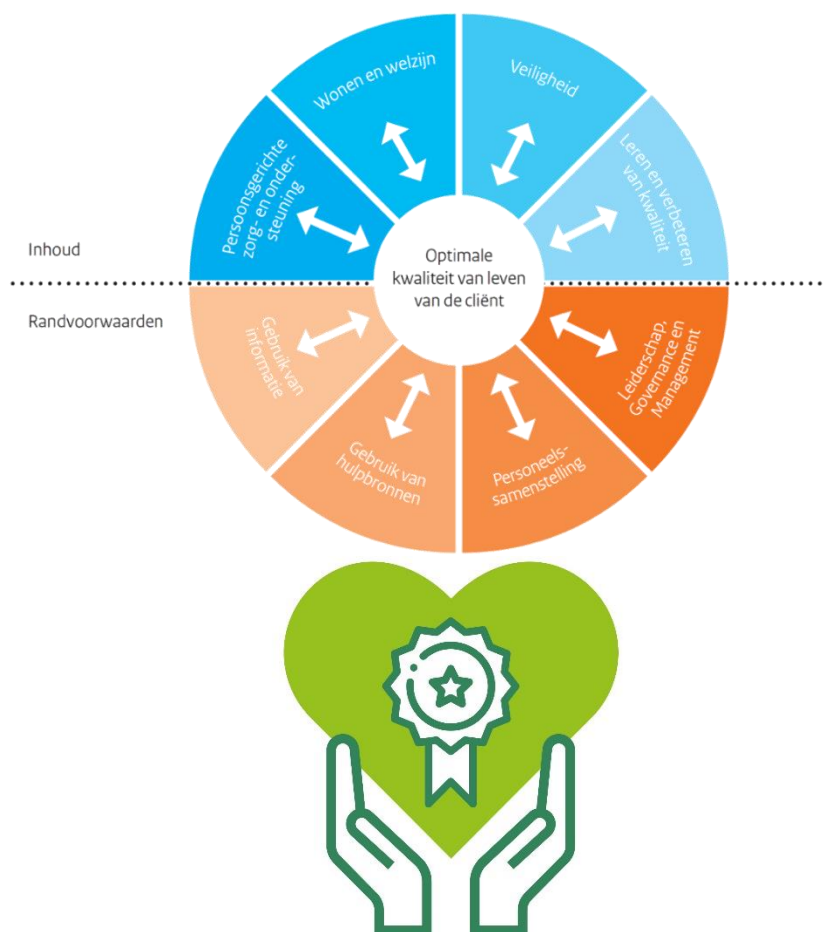


# Kwaliteitsverslag 2018

## Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg



<b>Auteur:</b>	Rob Los - bestuurder
<b>Verschijningsdatum:</b>	30 juni 2019
<b>Evaluatiedatum:</b>	Voorjaar en najaar 2019
<b>Autorisator:</b>	RvB Eminent

## Inhoud

1 Inleiding .....	3
2 Profiel Eminent Wonen & Zorg .....	4
2.1 Zorgvisie .....	5
2.2 Missie .....	5
2.3 Kernwaarden.....	5
2.4 Locaties .....	6
<b>2.5</b> Doelgroepen en zorgverlening.....	6
3 Profiel personeelssamenstelling Eminent Wonen & Zorg .....	8
4 Situatie, plannen en voornemens Eminent Wonen & Zorg .....	9
4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning .....	10
4.2 Cliënttevredenheid.....	10
4.3 Veiligheid.....	11
4.4 Leren en werken aan kwaliteit .....	12
4.5 Leiderschap, governance en management.....	12
4.6 Voldoende en vakbekwaam personeel (Personeelssamenstelling).....	13
4.7 Gebruik van hulpbronnen .....	14
4.8 Gebruik van informatie .....	14
5 Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren .....	15
5.1 Samen leren en verbeteren.....	16

## 1 Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag 2018. In dit jaar heeft Eminent Wonen & Zorg aan de hand van het kwaliteitsjaarplan 2018 verder gewerkt aan de voortdurende kwaliteitsverbetering van de zorgverlening.

We blikken terug op het afgelopen jaar en reflecteren op de doorlopen processen en uitkomsten. Verbeterpunten hieruit zijn meegenomen naar 2019. Deze treft u in hoofdstuk 5 aan.

In het kader van Toezicht op Goed Bestuur leest u in hoofdstuk 4.5 de bijdrage van de Raad van Commissarissen.

## 2 Profiel Eminent Wonen & Zorg

Eminent wonen & zorg biedt 24-uurs 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 en waar herkenbaarheid, persoonlijke aandacht, veiligheid aanwezig is, waardoor warm sociaal contact tot stand kan komen tussen bewoners onderling, naasten en personeel. Dit in combinatie met intensieve en hoogwaardige professionele zorg.
2. Eminent Wonen & Zorg ontschot 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 hun naasten, in plaats van focus op het eigen aanbod.

De zorg vindt plaats binnen 3 monumentale panden, **villa Roderlo** (8 wooneenheden) en **villa La Fontaine** (7 wooneenheden), beide locaties zijn gesitueerd binnen de kern van Ruurlo, een dorp in de Achterhoek. In 2018 werd de 3<sup>e</sup> locatie geopend, **huize Sonnevanck** (17 wooneenheden), gelegen in de onmiddellijke nabijheid van het stadscentrum van Groenlo, ook een dorp in de Achterhoek.

De zorgvilla's zijn grotendeels georganiseerd volgens het principe van scheiden van wonen en zorg. Bewoners huren een wooneenheid en betalen een eigen bijdrage voor wonen en aanvullende servicekosten. De zorg wordt gefinancierd uit 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 2018 is de mogelijkheid het verblijf te financieren door middel van het *Eerstelijnsverblijf*. Dit is bedoelt voor veelal kwetsbare ouderen, waarvoor het tijdelijk nodig is om op schalen naar 24-uurs zorg vanuit hun thuissituatie of om af te kunnen schalen na ziekenhuisopname. Eminent Wonen & Zorg heeft contracten voor dit type zorg met diverse zorgverzekeraars en afspraken met omliggende ziekenhuizen en huisartsen.



Huize Sonnevanck - Groenlo – geopend februari 2018

## 2.1 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 kernwaarden van Eminent: authenticiteit, gastvrijheid en vakmanschap.

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

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



## 2.2 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. In 2018 heeft de directie samen met de teams een drietal kernwaarden vastgesteld die onderdeel maken van de identiteit van Eminent en de zorgvisie en missie ondersteunen.

## 2.3 Kernwaarden

### **Authenticiteit**

Een voorwaarde voor *Persoonlijke zorg* is dat medewerkers van Eminent zichzelf zijn, met respect voor zichzelf en met respect en oprechte interesse en inlevingsvermogen voor de bewoner en diens naasten. Wanneer er integratie ontstaat tussen de kwaliteiten die de medewerker als mens heeft en de rol op zijn of haar werk, ontstaat er hogere tevredenheid bij bewoners en medewerkers.

### **Gastvrijheid**

Om persoonsgerichte zorg en welzijn tot stand te laten komen, moeten bewoners zich “vrij” voelen in hun eigen wooneenheid. Bewoners, familie, naasten en betrokken externe hulpverleners moeten voorzien worden in hun behoeften en wensen. De medewerkers van Eminent voegen zich, binnen hun mogelijkheden, naar deze behoeften en wensen.

### **Vakmanschap**

Wanneer een cliënt bij Eminent komt wonen heeft men over het algemeen een intensieve zorgvraag. Bewoners moeten zich veilig voelen en het vertrouwen

hebben dat de verleende zorg van professionele kwaliteit is en dat die aan alle standaarden voldoet. Professionals van Eminent kunnen zich hierdoor professioneel ontplooiën waardoor hun werk interessant en uitdagend is.

## 2.4 Locaties

Eminent Wonen & Zorg B.V. is gevestigd in Ruurlo, hieronder valt ook het in 2018 geopende Eminent Wonen & Zorg Groenlo B.V. Het werkgebied van Eminent is de Gemeente Berkelland (Ruurlo) en Oost Gelre (Groenlo). Met 39 medewerkers en vrijwilligers wordt de zorg op onder meer de volgende manieren geboden: verpleging, verzorging, welzijn, logeeropvang, eerstelijnsverblijf en 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 Sonnevand (Groenlo).

In onderstaande tabellen staan de algemene gegevens:

<b>Algemene identificatiegegevens</b>	
Rechtspersoon	Eminent Wonen & Zorg B.V.
Adres	Groenloseweg 12
Postcode	7261 AN
Plaats	Ruurlo
Telefoon	0573-726826
e-mail	<a href="mailto:info@eminent-wonen.nl">info@eminent-wonen.nl</a>
Internet	<a href="http://www.eminent-wonen.nl">www.eminent-wonen.nl</a>
KVK-nummer	65384490
NZA-nummer	300-2783
Locaties	Villa Roderlo, La Fontaine

<b>Algemene identificatiegegevens</b>	
Rechtspersoon	Eminent Wonen & Zorg B.V. – Groenlo B.V.
Adres	Lichtenvoordseweg 3
Postcode	7141 DV
Plaats	Groenlo
Telefoon	0544-725900
e-mail	<a href="mailto:info@eminent-wonen.nl">info@eminent-wonen.nl</a>
Internet	<a href="http://www.eminent-wonen.nl">www.eminent-wonen.nl</a>
KVK-nummer	65384490
NZA-nummer	300-2783
Locaties	Huize Sonnevand (geopend 1-2-2018)

## 2.5 Doelgroepen en zorgverlening

Eminent Wonen & Zorg levert verpleging, verzorging, herstellende zorg, palliatieve zorg en dagactiviteiten vanuit somatische- of psychogeriatrische grondslag. In de locaties van Eminent Wonen & Zorg zijn deze twee grondslagen herkenbaar:

1. Somatiek: een lichamelijke ziekte of aandoening is de aanleiding voor de zorg- en dienstverlening van Eminent.
2. 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

<b>Instroomgegevens</b>	
Aantal bewoners per 01-01	17
Aantal bewoners per 31-12	38
Aantal nieuwe bewoners	88
Aantal uitgeschreven bewoners	67
Aantal unieke bewoners	79

<b>Zorgzwaarteprofielen</b>		
<b>Zorgzwaarte</b>	<b>Aantal dagen</b>	<b>Unieke bewoners</b>
VPT 4 VV	1089	8
VPT 5 VV	3021	12
VPT 6 VV	2324	13
VPT 7 VV	61	1
<b>Totaal</b>	<b>6495</b>	<b>34</b>

<b>Eerstelijnsverblijf</b>		
ELV laag complex	2216	41
ELV Palliatief	16	1

De omzet voor Eminent in 2018 is per financieringsvorm weergegeven. Het betreft een omzet voor de zorg, waarbij Eerstelijnsverblijf gefinancierd wordt uit de Zorgverzekeringswet. De particuliere woon- en service component is niet in dit overzicht meegenomen.

<b>Financieringsvorm</b>	<b>Omzet</b>
ZVW/WMO	€ 433.714
ZZP4	€ 132.139
ZZP5	€ 504.054
ZZP6	€ 388.619
ZZp7	€ 11.924
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.470.450</b>

### 3 Profiel personeelssamenstelling Eminent

De personeelssamenstelling wordt conform de aanlevering kwaliteitsgegevens 2018 van het Zorginstituut Nederland weer gegeven.



<b>Gegevens dienstverbanden</b>	
Gemiddeld aantal personeelsleden met arbeidsovereenkomst	41
In FTE	26,28
Percentage personeel met arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	28,3%
Percentage inzet uitzendkrachten/ PNIL	0,7%
Percentage kosten uitzendkrachten	1,06%
Gemiddelde contractomvang per personeelslid	0,64

<b>Cliëntgebonden functies</b>	
Niveau 1 zorg en welzijn	17,0%
Niveau 2 zorg en welzijn	8,8%
Niveau 3 zorg en welzijn	37,6%
Niveau 4 zorg en welzijn	11,5%
Niveau 5 zorg en welzijn	3,2%
Overig zorgpersoneel	3,6%
Leerlingen	10,5%
Overhead	7,8%

<b>Ziekteverzuimpercentage</b>	
Ziekteverzuimpercentage	2,7%
Meldingsfrequentie	0,73

<b>In-, door- en uitstroom</b>	
Percentage instroom	54,5%
Uitstroom	9,1%
Doorstroom	3,0%

<b>Ratio FTE per bewoner</b>	
Aantal FTE per cliënt	1,48



## 4 Situatie, plannen en voornemens Eminent

Voor 2018 is een jaarplan vastgesteld dat afgeleid is van het strategisch meerjarenbeleidsplan 2016-2019. In samenhang met dit jaarplan is een kwaliteitsjaarplan 2018 opgesteld. In dit kwaliteitsverslag wordt hierop gereflecteerd.

Met het uitkomen van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2018 heeft Eminent zorgvuldig dit plan doorgenomen en haar eigen kwaliteit van zorg vergeleken met dit kader.

Veel onderdelen<sup>1</sup> uit eerdere jaarplannen van Eminent zijn conform het Kwaliteitskader. Waar dat niet het geval was, is dit als verbeterpunt meegenomen in het kwaliteitsplan 2018. In dit jaarverslag ziet u de resultaten hiervan. Een groot deel van deze verbeterpunten is inmiddels gerealiseerd, de overige punten lopen in 2019 door.

Het kwaliteitskader blijft een referentiekader voor kwaliteitsverbetering in 2019 en de verdere toekomst.

Het zorgkantoor Menzis heeft in de regio Arnhem de rol om naast de vergoeding voor de geleverde zorg, toezicht te houden op de verdeling van kwaliteitsgelden voor de Wet Langdurige Zorg.

Kwaliteitsgelden voor 2018 worden op de volgende wijze verstrekt:

1. Opleidingssubsidie voor het, op basis van een opleidingsplan, opleiden van voldoende gekwalificeerd personeel,
2. Subsidie ten behoeve van kwaliteit van zorg, welzijn en een zinvolle dagbesteding op basis van een kwaliteitsplan.
3. Regionale innovatie projecten, waarbij ketenpartners samen werken aan kwaliteit van zorg in de verpleeghuissector.

Alhoewel Eminent in 2018 een overeenkomst heeft voor het leveren van WLZ zorg, heeft Eminent geen aanspraak kunnen maken op gelden uit het kwaliteitsbudget. Dit was gelegen in het feit dat de deadline voor aanvraag voor de kwaliteitsgelden 2018 lag voor de datum dat Eminent aanspraak op een contract kon maken.

Eind 2018 heeft Eminent plannen ingediend voor de opleidingssubsidie (1) via het "Sectorplan Oost" en is een plan ingediend bij het Zorgkantoor Menzis ten behoeve het verbeteren van de kwaliteit van zorg, welzijn en zinvolle dagbesteding (2). Dit plan is besproken met de cliëntenraad en geaccordeerd door het zorgkantoor Menzis. Om in 2019 deze plannen uit te kunnen voeren worden hiervoor door het Zorgkantoor extra gelden vrij gemaakt.

Eind 2018 heeft Eminent aansluiting gezocht in de regio Achterhoek bij het zogeheten "Olifantenpad". Dit is een samenwerkingsverband van verpleeghuizen in de regio. Doel is om samen innovaties in te zetten ten behoeve van kwaliteitsverbetering van de verpleeghuiszorg. In 2019 zal dit convenant ondertekend worden.

---

<sup>1</sup> Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, veiligheid, leren en werken aan kwaliteit, leiderschap, governance en management, personeelssamenstelling, gebruik van hulpbronnen en gebruik van informatie .

## 4.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Eminent borgt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning o.a. door vastgelegde werkprocedures, het zorg-leefplan en diverse formulieren in het zorg-leefplan om persoonlijke afspraken en waarden vast te leggen en de periodieke evaluatie daarvan (zorg-leefplan bespreking).

Alle zorgcoördinatoren zijn minimaal Verpleegkundige niveau 4. De regie over het eigen leven ligt zoveel mogelijk bij de bewoner en/of verwant. Er is aandacht voor levensvragen en onbegrepen gedrag (d.m.v. bijscholing of consult specialist ouderengeneeskunde).



### Zorg-leefplan

Doel: Samen met bewoners en/of verwanten wordt binnen 24 uur na opname een concept-zorgplan opgesteld. Bewoners van Eminent beschikken binnen 6 weken na opname over een definitief zorg-leefplan.

Het zorg-leefplan wordt binnen 24 uur na opname in concept opgesteld. Het zorg-leefplan wordt 1 x per half jaar besproken met de bewoner, familie, Eerst Verantwoordelijke Verzorgende en zorgcoördinator. In een tweewekelijks zorgoverleg wordt gecontroleerd of het definitieve zorg-leefplan aanwezig is. Op deze wijze is er een 100% score voor het tijdig opstellen en definitief maken van het zorg-leefplan.

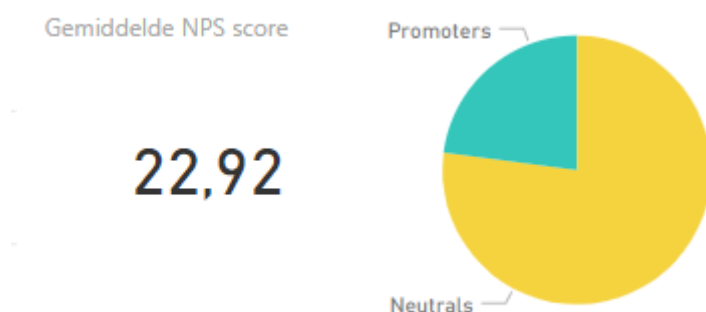
## 4.2 Cliënttevredenheid

In 2018 is gestart met nieuw opgezette cliënttevredenheidslijsten. Deze lijsten worden afgenomen vòòr de half jaarlijkse zorg-leefplan bespreking of bij ontslag. Voor 2018 is de cliënttevredenheid gemeten conform de vragenlijsten van Waardigheid en Trots. Tevens is er een start gemaakt met de afname van de Netto Promotor score.

Cliënttevredenheid 2018				
	Goed	Voldoende	Onvoldoende	n.v.t.
Beroep op eigen mogelijkheden	23	14	-	-
Dagbesteding	15	18	4	-
Inspelen op wensen/ vragen	29	6	-	-
Herkenbaarheid/ zorgteam	21	16	-	-
Kwaliteit van zorg	28	7	2	-
Maaltijden	27	9	-	-
Samenwerking team, vrijwilligers en familie	33	4	-	-
Schoonmaak	60	6	-	1

De vragen laten qua respons wisselende aantallen zien. In 2019 zal de wijze van

vragen afnemen geëvalueerd worden met de Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden, zodat de response op alle vragen meer gelijkmatig verdeeld is. Verder valt op dat bewoners en familie over het algemeen de zorg als goed of voldoende waarden. Voor 2019 wordt er een verbetering ingezet op gebied van dagbesteding en kwaliteit van zorg (kwaliteitsplan 2019).



De Netto promotor score is positief. Over het algemeen is die in de loop van 2018 verbeterd. Bij de opstart van huize Sonnevand was deze neutraal, maar ontwikkelde zich later naar positief.

### 4.3 Veiligheid

#### Medicatie - Decubitus - Inzet vrijheid beperkende 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 psychofarmaca, een beleid vrijheid beperkende maatregelen, registratie en evaluatie van inzet vrijheid beperkende maatregelen. Dit alles is geborgd in het HKZ gecertificeerde kwaliteitssysteem.

#### Veiligheidsgegevens

Incidentmeldingen	
Agressie	6
Medicatie	57
Val-incidenten	116
Overig	3
Brand/ schroeien/ inname schadelijke stoffen	0

Voor 2018 is gekeken naar patronen van incidentmeldingen. Hierop zijn analyses en verbeterplannen gemaakt door management en de verpleegkundige zorg coördinatoren op basis van de incidentmeldingen rondom medicatie en vallen. Deze zijn in de teams besproken, uitgevoerd en geëvalueerd. Elke vier maanden wordt een nieuw onderwerp bepaald op basis van incidenten en/ of inhoudelijke ontwikkelingen. Ook heeft in 2018 een audit hygiënisch werken/ voedselveiligheid plaats gevonden op alle locaties. Verbeteringen zijn doorgevoerd en geëvalueerd.

## 4.4 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. Tevens heeft er een verkennend gesprek plaats gevonden met Stepping Stones om samen een lerend netwerk te vormen op gebied van kwaliteitszorg.

### Kwaliteitsvenster

In 2018 is op de website een kwaliteitsventster opgezet, zodat bezoekers van de website in één opslag de onderwerpen op gebied van kwaliteit kunnen inzien.

<https://www.eminent-wonen.nl/kwaliteit/>

### Kwaliteitsplan

Het Kwaliteitsplan 2018 is opgesteld conform het format uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en gedeeld met de vertegenwoordiging van het personeel en organisaties uit het lerend netwerk. Eind 2017 is het Kwaliteitsplan 2018 gepubliceerd op de website van Eminent. Het plan is geëvalueerd met de raad van commissarissen. In 2019 zal deze evaluatie ook met de cliëntenraad en het zorgkantoor Menzis plaats vinden. Tevens is dit verslag gedeeld met de openbare database van het Zorginstituut.

### 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. Dit heeft in 2018 geleid tot een HKZ-certificaat voor alle drie locaties.

## 4.5 Leiderschap, governance en management

Eminent borgt haar leiderschap, governance en management binnen het jaarplan, wat getoetst wordt door de Raad van Commissarissen.

### Cliëntenraad en Ondernemingsraad

In 2018 is een cliëntenraad geïnstalleerd. Wanneer Eminent doorgroeit naar 50 medewerkers zal de rol van het personeel in de besluitvorming verder geformaliseerd worden door de oprichting van een ondernemingsraad. In 2018 waren gemiddeld 41 personeelsleden in dienst.



### Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen, die uit 2 leden bestaat, heeft in 2018 vier keer formeel met de Directie vergaderd. Daarnaast is er regelmatig afstemmingsoverleg geweest tussen de Directie en de RvC.

In december heeft de RvC een eerste bijeenkomst met de nieuw opgerichte cliëntenraad gehad. Daarnaast heeft de RvC met een vertegenwoordiging van het personeel gesproken.

Ook heeft één van de commissarissen een kennissessie gevolgd.

Eind 2018 heeft de RvC aan de kerstviering in Ruurlo deelgenomen.

Centraal in het toezicht staan de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg in combinatie met een gezonde bedrijfsvoering.

Voor Eminent was 2018 een jaar van groei. Een nieuwe locatie in Groenlo werd in februari geopend. Het was duidelijk dat deze uitbreiding met 17 wooneenheden in een grote behoefte voorzag. Al snel waren alle wooneenheden bezet met een mix aan financiering uit de WLZ en de ZVW/ELV. Financieel gezien werd, sneller dan begroot, in het laatste kwartaal het break even point bereikt.



Het was mooi te horen dat de gehele organisatie, inclusief de nieuwe locatie in Groenlo, de HKZ-audit met succes heeft doorstaan. Ook de bewonerstevredenheid geregistreerd op Zorgkaart Nederland mag er zijn.

In het gesprek met een vertegenwoordiging van het personeel bleek, ondanks enkele kritiekpunten, sprake te zijn van een grote mate van tevredenheid.

In de formele overleggen zijn o.a. het jaarplan, het kwaliteitsjaarplan, het kwaliteitsjaarverslag, de begroting en de jaarrekening, alsmede de tussentijdse rapportages hiervan besproken.

#### 4.6 Voldoende en vakbekwaam personeel (Personeelssamenstelling)

Eminent borgt voldoende en vakbekwaam personeel door o.a. 24/7 aanwezigheid van verzorgenden niveau 3 en zorgcoördinatoren die 24/7 bereikbaarheidsdienst hebben. Daarnaast worden jaarlijks evaluatiegesprekken met medewerkers gehouden en wordt het opleidingsplan uitgevoerd.

##### **Eminent Personeel**

Net zoals andere zorgorganisaties uit de omgeving Achterhoek merkt Eminent Wonen & Zorg dat de arbeidsmarkt voor verzorgende niveau 3 in beweging is. Er is een tekort aan gekwalificeerd personeel in de regio. Eminent heeft in 2018 echter geen probleem gehad met het behouden en aantrekken van voldoende personeel. Met de verkregen kwaliteitsgelden kan extra vakbekwaam personeel worden aangetrokken. Daardoor is het opleidingsplan en de daarmee verbonden opleidingscapaciteit voor 2019-2020 flink opgeschaald.

Om de ambitie voor persoonsgerichte zorg te kunnen waarmaken werd er ingezet op goede teamsamenwerking en professionele reflectie door middel van teaminterviews en verpleegkundige consultatie. Tevens werd er een medewerkersportaal ingericht waar men toegang krijgt voor E-learning. Hiermee wil Eminent niet alleen aantrekkelijk blijven voor het huidige personeel, maar ook een aantrekkelijke werkgever zijn voor nieuwe professionals.

#### **4.7 Gebruik van hulpbronnen**

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

Daarbij werd, naast de huisartsenzorg, in samenspraak met collega instelling Marga Klompé een specialist ouderengeneeskunde ingezet voor teambegeleiding en behandeling/consult van onze bewoners. Bij de teambegeleiding werd de specialist ouderengeneeskunde ingezet bij klinische lessen zijn gegeven over bijvoorbeeld de Wet dwang en drang.

#### **4.8 Gebruik van informatie**

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

Eind 2017 is een medewerker raadpleging uitgevoerd bij de medewerkers van Eminent. Hieruit is een plan van aanpak gemaakt dat grotendeels uitgevoerd is. Eén van de verbeterpunten was het verplegend en verzorgend personeel beter te faciliteren om hun deskundigheid, bevoegdheid en bekwaamheid bij te houden. Met het oog hierop is Eminent in 2018 lid geworden van Verpleging en Verzorging Nederland. Medewerkers kunnen hun deskundigheid via een eigen portaal monitoren en bijhouden.

## 5 Verbeterparagraaf en beschrijving van samen leren en verbeteren

In onderstaande tabel zijn de beoogde resultaten van kwaliteitsverbeteringen samengevat:

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

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.	Niet behaald – Tussen de oude en nieuwe locaties vindt wel structurele uitwisseling plaats.
10. Harmonisatie Kwaliteitszorg	In 2018 is Eminent (inclusief nieuwe locatie) HKZ-gecertificeerd volgens de HKZ 2015-normen.	Behaald
11. Cliëntenraad	Eminent installeert voor juli 2018 een officiële cliëntenraad. Bij meer dan 50 medewerkers worden stappen gezet om te komen tot een ondernemingsraad.	Clientenraad behaald. OR bij >50 medewerkers
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).	Behaald
13. 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.	Behaald
14. E-learning	Eminent stelt voor augustus E-learning beschikbaar voor verpleegkundigen en verzorgenden.	Behaald
15. Verpleging en Verzorging Nederland	Eminent heeft voor augustus 2018 toegang tot het portaal van Verpleging en Verzorging Nederland Georganiseerd.	Behaald

## 5.1 Samen leren en verbeteren

Het kwaliteitsverslag 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.