

Kwaliteitsplan 2019 **2020** 2021



Ken je cliënt
Elke medewerker wordt gewaardeerd
Lerende organisatie

Samen aan de slag

31 oktober 2019 / 14 december versie2

Zorgcentrum Talma Urk, Ankerplaats 2, 8321 RT Urk, www.talma-urk.nl, info@talma-urk.nl

Inhoudsopgave

	Het verhaal van Talma Urk	3
	Kernwaarden	4
0	Personeel Samenstelling	5
1	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
2	Wonen en Welzijn	9
3	Veiligheid	11
4	Leren en verbeteren van Kwaliteit	13
5	Leiderschap, Governance en Management	16
6	Hulpbronnen	18
7	Gebruik van informatie	20

Missie:

“Ondersteuning van de cliënt in het voortzetten van het leven. Wij bieden op Urk kwalitatief goede zorg. Wij leveren een totaalpakket uitgaande van de eigen regie van de cliënt. Hierbij vindt ondersteuning plaats door deskundige medewerkers, die bekend zijn met de cliënt, met al zijn eigenheid en identiteit. In samenspraak met de cliënt bieden wij passende zorg. Dit doen wij door de vraag achter de vraag te stellen. Wij zijn voortdurend op zoek naar mogelijkheden en kansen om de cliënt in zijn eigen kracht te zetten.”

Visie:

“Wij bieden vanuit onze protestantschristelijke identiteit persoonlijke zorg en ondersteuning aan kwetsbaren op Urk. Deskundig en met respect voor individuele wensen dragen wij bij aan kwaliteit van leven.

Het verhaal van Talma Urk

We zijn trots op Talma. Het is een prachtige organisatie waar medewerkers zich met passie inzetten voor onze cliënten. Vanuit onze protestantschristelijke identiteit, met wederzijds respect en naastenliefde, slagen we er samen in om iedere dag van waarde te zijn voor onze cliënten.

We veranderen als gevolg van de veranderende (zorg)vraag van ‘morgen’. We spelen met onze plannen en activiteiten in op deze (zorg)vraag. Het vertrekpunt voor professionele zorgverlening is de cliënt en zijn netwerk. De transitie in de zorgsector vraagt om verantwoordelijke en ondernemende strategische keuzes te maken die aansluiten op de wens van de cliënt. Talma Urk is van oudsher een organisatie van, voor en door Urkers. De laatste jaren hebben we hard gewerkt om ook intensieve zorg in verpleeghuiszorg, eerstelijnsverblijf en zorg thuis te kunnen bieden. Dit blijven we doen en we gaan onze diensten steeds verder ontwikkelen om de kwaliteit van leven van de cliënt te blijven waarborgen. Talma Urk streeft ernaar om gezond de toekomst in te gaan.

1. **We zorgen voor elkaar.** We organiseren *kleinschalig* en dicht bij de cliënt, met ruimte voor persoonlijke en oprechte aandacht voor cliënt, medewerkers en vrijwilligers. We versterken de samenwerking met de netwerken rondom onze cliënten. We gaan de wijk in en kennen onze cliënten. We zijn *transparant* en duidelijk, zodat iedereen weet wat ze van ons mogen verwachten. En natuurlijk vergeten we nooit dat het voor onze cliënten vooral belangrijk is een thuis te hebben, een vertrouwd gezicht, een medewerker waar ze op kunnen bouwen. Samen organiseren we de zorg en ondersteuning voor onze cliënten op Urk.
2. **We werken samen** met andere partijen om zorginhoudelijke kennis en specialisaties met elkaar te delen en te ontwikkelen. Zo voorkomen we hoge kosten en kunnen we als *zelfstandige organisatie* vanuit onze protestantschristelijke identiteit, de kwaliteit leveren die nodig is.
3. **We versterken de eigen regie van de cliënt.** We *sturen op kwaliteit van leven* door goed te luisteren naar de cliënt en samen naar oplossingen te zoeken zodat een cliënt zelf kan bepalen hoe het leven wordt vormgegeven.
4. **Iedereen doet mee**

We verwachten van onze medewerkers dat zij flexibel zijn en goed naar de cliënt luisteren. De behoefte en de agenda van de cliënt is leidend. De cliënt bepaalt zelf wanneer hij eet, opstaat of naar bed gaat. Tegelijkertijd verwachten we dat medewerkers ondernemend zijn en verantwoordelijkheid nemen voor Talma Urk als organisatie. Onze medewerkers hebben oog voor kosten en opbrengsten. Ze zorgen er ook voor dat ze beschikken over de kennis en vaardigheden die nodig zijn om de zorg en ondersteuning te leveren die onze cliënten nodig hebben. Zo zorgen we er samen voor dat Talma Urk van, voor en door Urkers blijft, nu en in de toekomst.

Kernwaarden

De kernwaarden zijn de waarden waarnaar wij handelen in onze organisatie. Onze besluiten en ons gedrag, kunnen in alle lagen van de organisatie langs deze waarden worden gelegd.



Aan de kernwaarden wordt samen met onze medewerkers inhoud gegeven, zodat voor iedereen duidelijk is wat de kernwaarden betekenen.

Verantwoordelijk

Medewerkers handelen verantwoordelijk richting cliënten. Ze hebben daarnaast verantwoordelijkheid voor het functioneren van Talma Urk als organisatie, niet alleen professioneel maar ook persoonlijk. Talma Urk als organisatie is verantwoordelijk voor het bieden van deskundige en professionele zorg en ondersteuning aan ouderen op Urk.

Respectvol

Respect voor onze cliënten betekent aandacht hebben voor hun leefstijl en hun sociaal en fysiek welbevinden. Met respect voor de eigen leefruimte en de persoonlijke keuzes. Respect voor elkaar als collega's en als mens betekent ook elkaar aanspreken op de toegevoegde waarde voor cliënten.

Betrokken

We zijn betrokken bij de cliënt en zijn omgeving, en bij de medewerkers. Dat blijkt ook uit onze betrokkenheid bij de maatschappij op Urk. We werken samen met andere partijen ten dienste van de ouderen op Urk.

Ondernemend

Talma Urk is ondernemend, met oog voor innovatie en creativiteit. Dit leidt tot een verhoging van het serviceniveau. Toepassing van moderne technologieën dragen bij aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Medewerkers zijn ondernemend doordat zij zelfregulerend werken en kosten- en opbrengstenbewust zijn.

Hoofdstuk 0 Personeel samenstelling

Context:

De zorgvraag van kwetsbare ouderen verandert door veranderende voorkeuren van (potentiële) cliënten, toenemende dubbele vergrijzing op Urk, co-morbiditeit en technologische mogelijkheden. De gevolgen hiervan zijn in onze organisatie zichtbaar, daar de volgende doelgroepen voor Talma Urk gelden:

- Ouderen thuis: Thuiszorg, Dagbesteding en Services (maaltijden e.d.), Wlz zorg thuis (Vpt en Mpt)
- Ouderen intramuraal: Verpleeghuiszorg met behandeling
- Overige zorg: WLZ: Geclusterd Vpt en Zvw: ELV (laag complex, hoog complex en palliatief) en Wmo: Kortdurende opname.

Door de veranderingen in de zorgzwaarte en de toenemende complexiteit van zorg is er een spanning ontstaan tussen het competentieniveau van de zorgverleners en de eisen die daaraan gesteld worden. Het kader verantwoorde personeelssamenstelling is nog niet vertaald in strategische personeelsplanning. Aandacht voor personeelssamenstelling is een van de randvoorwaarden voor goede zorg, het gaat dan over hoeveel medewerkers nodig zijn, met welke vaardigheden en competenties, die passen bij de visie, kernwaarden, doelgroep en ontwikkelopgaven voor Talma Urk.

Voor 2020 is dit een van de speerpunten in het kader van de uitwerking van het strategisch personeelsbeleid.

Tevens vragen wij van onze (toekomstige) medewerkers deskundigheid voor gedragsproblematiek, voor zingeving en voor een zinvolle dagbesteding. Om onze medewerkers optimaal toe te rusten is innovatief personeelsbeleid nodig, zodat alles wat wij doen direct en indirect ten goede komt aan de cliënt. Talma Urk wil investeren in de medewerkers en de randvoorwaarden van goed werkgeverschap helder hebben.

Resultaat 2019:

In 2019 hebben de voorwaarden die nodig zijn voor de transitie naar verpleeghuiszorg volop aandacht gekregen door de aanname en inzet van verpleegkundigen (triage, 24 uren bereikbaarheid) en de behandeldienst.

Daarnaast is er volop ingezet op scholing om hierdoor de medewerkers toe te rusten voor hun rollen. Dit is vastgesteld in het jaarlijkse scholingsplan.

In 2018 is Talma Urk gestart met het beschrijven van resultaatgerichte functieomschrijvingen volgens de FWG. Dit proces heeft een lange looptijd en heeft heel 2019 in beslag genomen.

Accent 2020:

- Strategisch personeelsbeleid:
 - strategisch personeelsplanning
 - Kwaliteit van de personeelssamenstelling

- Rollen teamleider, verpleegkundige en verzorgende (volgens de CanMeds rollen)

Wat merkt de cliënt:

Client ervaart tijd, aandacht en ondersteuning bij het leven dat hij wil leiden door ervaren en betrokken medewerkers.

Proces is afgerond per: 31-12-2020

Medewerker	<ul style="list-style-type: none"> ○ Medewerker ervaart dat zij onderdeel in van een team welke is samengesteld op de behoefte en zorgzwaarte van de cliënt. ○ Medewerkers ervaart medezeggenschap in invulling van de werktijden (wensen van de medewerker in beeld). ○ P&O processen zijn duidelijk voor de medewerker en maakt gebruik van de P&O instrumenten.
Middenkader	<ul style="list-style-type: none"> ○ Verduidelijking rol P&O. ○ Implementatie personeelsplanning m.b.v. het ECD, planning bereikbaarheidsdienst. Inzet van medewerkers, door kleinschalig te organiseren. Benutten van de flexpool (Talma breed) en het bieden van voldoende uren. Spelen met capaciteit (ook met het oog op kandidaten tijdens sollicitatieprocedure) en aansluiting team (ambitie, ervaring en leeftijd), minder adhoc werven, meer personeel zorg thuis. Uitbreiden verschillende opleidingen / niveaus (meer accent op welzijn). ○ Verhouding zorgzwaarte en inzet personeel (aantal wisselingen, vb. dagbesteding), ook op het niveau van dagdelen. ○ Het borgen van zelforganisatie – projectmatige aanpak – zicht op het team (rolverandering en delegeren).

MT/BT	<ul style="list-style-type: none"> ○ Strategisch P&O-beleid is geschreven en vastgesteld (waaronder kanteling werktijden) ○ Strategische personeelsplanning ○ Managementinformatie (transparant en begrijpelijk) voor teams: <ul style="list-style-type: none"> - Project ECD – actueel personeelsinzet vs. zorg - BI tool / ECD systeem en Afas inside / E-HRM. (ICT – fte & hardware) - Accordis - Organisatiestructuur
Tijdsinvestering en kosten:	<p>BI-tool ECD/Afas exploitatie Talma Urk</p> <p>Borgen van zelforganisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Themadagen (beleidsdagen 20 mw*4 uur) exploitatie - Klankbord Rvt, OR, CR, Afvaardiging teams (2 mw*10 teams*4 uur) exploitatie Talma Urk <p>Ontwikkeling en implementatie Canmeds rollen (2020)</p>
Beschrijving voortgang plan van aanpak:	
Relatie met INK en jaarplan	1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-2.7-2.8-2.9-3.1-3.2-4.3-5.6-6.1-6.2-6.3-6.4-6.5-6.6-6.7-6.8-6.9-6.1-8.2

Hoofdstuk 1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Context:

De persoonsgerichte zorg en ondersteuning en de vier bijbehorende thema's (compassie, uniciteit, autonomie en zorgdoelen) zijn op verschillende niveaus in onze organisatie verankerd.

Het begint met de missie en visie; dat zijn onze aangrijpingspunten voor persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is een van de belangrijkste doelen om ondersteuning en persoonsgerichte zorg te bieden. Dit doet de organisatie aan de hand van de volgende punten:

- Compassie → De cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip
- Uniek zijn → Client wordt gezien als mens met een persoonlijke context die ertoe doet ene met een eigen identiteit die tot zijn recht komt
- Autonomie → Voor de cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase
- Zorgdoelen → iedere cliënt heeft vastgestelde afspraken over de doelen t.a.v. zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

Het theoretisch kader van persoonsgerichte zorg passen wij toe in de dagelijkse praktijk, door het hebben van een persoonsgerichte houding naar de cliënten:

Persoonsgerichte zorg heeft vier elementen, volgens Brooker & Surr benoemd als VIPS:

- Waarde (Value) toekennen aan mensen
- Individuele zorg en begeleiding bieden
- Het Perspectief van iemand met dementie
- Een ondersteunende Sociale omgeving

Persoonsgerichte zorg resulteert in tevreden familie, betere kwaliteit van zorg, een hogere kwaliteit van leven en betrokken, tevreden medewerkers. Maar persoonsgerichte zorg gaat niet vanzelf. Het vraagt werkelijke aandacht voor de cliënt. Om goed te kunnen zorgen moet je je verdiepen in de leefwereld van de oudere. Oprechte belangstelling en een diepgaande intake zijn hierbij essentieel, ook bij kortdurende opname. De medewerker moet elke cliënt de ruimte bieden om zichzelf te zijn en de ruimte krijgen om optimaal in te spelen op de wensen van de cliënt.

In 2020 en 2021 worden de medewerkers ondersteund door de geaccrediteerde programma's van Gerke de Boer, 'U woont hier' en 'Achter de voordeur'. De gehele organisatie, zowel het primaire proces, als de medewerkers vanuit het ondersteunend proces, worden hierin meegenomen.

Resultaten 2019:

In 2019 is ingezet op het kleinschalig organiseren van de zorg in kleinere teams, de cliënt ziet een beperkt aantal verschillende zorgverleners. De volgende elementen horen bij die kleinschaligheid en zijn erop gericht om de cliënt een veilige omgeving met aandacht, vertrouwen en begrip te bieden: voldoende personeel, een gezellige huiskamer, voldoende activiteiten die aansluiten bij de cliënt, de aanwezigheid van verwanten (bezoek, deelname activiteit of maaltijd) en vrijwilligers. Kortom, de cliënt voelt zich veilig en thuis. Dit hebben we meetbaar gemaakt door de inzet van Zorgkaart Nederland (cijfer toevoegen) en een analyse van de persoonlijke exitgesprekken.

De aandacht voor eigen regie en persoonsgerichte zorg en de beginselen van positieve gezondheid zetten wij door in 2020.

Accent 2020:

Er is gekozen om met de medewerkers het geaccrediteerde programma van Gerke de Boer "u woont nu hier" en "achter de voordeur" te doorlopen waarbij het accent ligt op de vraag hoe mensen met onomkeerbare problemen nog een prettig leven.

Wat merkt de cliënt:

De cliënt ervaart passende ondersteuning om kwaliteit van leven vorm te geven.

Proces is afgerond per: 31-12-2021

Opgedeeld in modules

Medewerker	Medewerkers nemen deel aan de scholingen van Gerke de Boer 'U woont hier' en 'Achter de voordeur', gericht op persoonsgerichte zorg, waarbij per module wordt afgesloten met een reflectiebijeenkomst. Leereffecten zijn merkbaar voor de cliënten.
------------	---

Middenkader	Inzetten van leereenheid “U woont hier” en “achter de voordeur”. Teamleider coacht de medewerker op het proces en het juiste doorlopen van de verschillende processtappen.
MT/BT	MT neemt deel aan de scholingen van Gerke de Boer. MT zorgt voor kaders waarin deze scholingen plaats vinden en het doorvoeren van deze processen en uitkomsten.
Tijdsinvestering en kosten: Bedragen en aantal medewerkers checken bij Wilfred	Module “U woont hier”: <ul style="list-style-type: none"> - Modulekosten: (2020 en 2021) - Reflectiebijeenkomsten medewerkers (260 mw*7 bijeenkomsten*1 uur) - Reflectiebijeenkomsten medewerkers (260 mw*7 bijeenkomsten*1 uur) Module “Achter de voordeur”: <ul style="list-style-type: none"> - Modulekosten: (2020 en 2021) - Reflectiebijeenkomsten medewerkers (60 mw*3 bijeenkomsten*1 uur) - Reflectiebijeenkomsten medewerkers (60 mw*3 bijeenkomsten*1 uur) Welzijnsondersteuners niveau 3: 0,5 fte per afdeling = 1,5 fte = 72.778.00 (2 mw*6 uur*7 teams*52 weken*€30) =€180.000
Beschrijving voortgang plan van aanpak:	
Relatie met INK en jaarplan	1.1-1.2-1.3-2.1-2.8-3.2-4.2-5.2-5.4-5.6-5.8-6.2-6.4-6.6-6.7-6.8-7.7-7.8-7.10-8.1-8.2-8.3-8.4

Hoofdstuk 2 Wonen en welzijn

Het Kwaliteitskader onderscheidt vijf thema's als het gaat om kwaliteit van wonen en welzijn: zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon/verzorgd lichaam, familieparticipatie/inzet vrijwilligers, wooncomfort.

Context:

In 2019 is gestart met het project dagactiviteiten Talma Urk. De scope van het project is Talma breed, waarbij wordt ingegaan op het zodanig organiseren van dagactiviteiten, waar over financieringsschotten wordt gekeken en uit wordt gegaan van de behoeften en interesses van de cliënt. Dit gebeurt niet alleen op organisatieniveau, maar juist ook op individueel cliënten niveau. In 2020 worden woonbegeleiders ingezet waarbij persoonlijk welzijn en aandacht het uitgangspunt is. Hierbij kunnen individuele activiteiten worden ontplooid, waarbij de familie ook een rol kan hebben. . Levensboek is onderdeel van het zorgleefplan. Verwachting van naasten afstemmen met zorg rondom de cliënt.

Zingeving is een belangrijke pijler voor het leveren van persoonsgerichte zorg in de verschillende locaties van Talma Urk. In 2020 zal dan ook worden geïnvesteerd in een geestelijk verzorger.

Multidisciplinaire samenwerking is onontbeerlijk, zowel binnen het eigen behandelteam als de ketenpartners in de wijk. Tevens zal er geïnvesteerd worden in de regionale samenwerking met Coloriet, Woonzorg Flevoland en Zorggroep Oude en Nieuwe Land in de verschillende projecten.

Resultaten 2019

Een projectgroep heeft in 2019 gekeken naar de structuur van dagactiviteiten waarbij de vraag van de cliënt centraal staat en niet de financiering. Het gevolg is dat medewerkers welzijn zijn aangenomen op de verschillende groepen binnen de dagactiviteiten. De eerste kennismaking met het verpleeghuis vindt nu plaats in "de koffiecórner" waarbij ACP wordt toegepast om de cliënt naar de juiste zorg toe te leiden.

In 2019 heeft zingeving vorm gekregen door een afstudeeronderzoek van HBO studenten op gespreksvoering rondom de laatste levensfase. Uit dit onderzoek is een folder voor cliënt en familie alsmede een hulpmiddel voor de medewerker om dit gesprek aan te gaan.

In september 2019 is gestart met een eigen behandelteam bestaand uit 2 SO's, een psycholoog, paramedici en een PA. Dit om de kwaliteit van zorg actief te verhogen. B.v. verminderen van psychofarmaca. Hierbij zijn afspraken gemaakt met huisartsen en ANW Nederland om de 24-uurs zorg te garanderen. Tevens is er een samenwerking met Novicare om de kwaliteit van de behandelteam te ondersteunen.

Accent 2020: 1. Woonbegeleider niveau 1 en 2 2. Geestelijk verzorger 3. Behandel dienst op orde	
Wat merkt de cliënt: Optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naasten zijn belangrijk. Door het bieden van zingeving, persoonlijke zinvolle dagbesteding en goede medische zorg ervaren cliënten en hun naasten optimale levenskwaliteit.	
Proces is afgerond in 2020.	
Medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Woonbegeleiders zorgen samen met het team rondom de cliënt voor de uitvoering van de wensen op welzijnsgebied. Hierbij wordt rekening gehouden met de leefwereld en wensen van de cliënt. • Bij zingevingsvraagstukken worden de medewerkers ondersteunt door de inzet van een geestelijke verzorger. • De behandel dienst draagt bij aan wonen en welzijn door hun actieve rol in de medische zorg zodat de cliënt wonen en welzijn positief kan ervaren.
Middenkader	<ul style="list-style-type: none"> • Verpleegkundige coacht medewerkers op het in kaart brengen van de zingeving, zinvolle dagbesteding en medische zorg en de vastlegging hiervan in het ECD. Verpleegkundige laat dit zelf zien door voorbeeldgedrag richting medewerkers, cliënt en familie. Teamleider monitort deze acties. • Teamleider ziet toe op actieve rol van geestelijk verzorger binnen het team. • Teamleider zet behandel dienst actief in en zorgt dat ZZP's op orde is om de behandel dienst in te zetten.

MT/BT	<ul style="list-style-type: none"> • Verdere ontwikkelen van het behandelteam. • Rol en ondersteuning van de huisartsen (generalistische zorg, ANW) moeten procesmatig beschreven worden.
Tijdsinvestering en kosten:	<ul style="list-style-type: none"> • Woonbegeleiders niveaus 2 t.b.v. zichtbaarheid/toezicht/persoonlijke ondersteuning voor cliënten op de middag en avond (b.v. op onrustige momenten, ook op Vpt): in 2020 a €90.000 en in 2021 a € 135.000 • Geestelijke verzorger - 12 uur – exploitatie Talma Urk • Inzet Specialist Ouderengeneeskunde = €62.000 + PNIL (bereikbaarheid regio) = €50.000 • Huisartsen ANW (40 uur) – exploitatie Talma Urk • Medisch secretariaat 6 uur – exploitatie Talma Urk • Abonnement Novicare – exploitatie Talma Urk • Paramedici: €70.000 • Psycholoog (12 uur): €24.000 • Vpk niveau 6 PA (24 uur) – exploitatie Talma Urk
Voortgang op plan van aanpak:	
Relatie met INK en Jaarplan	1.1-1.2-2.12.8-5.2-5.4-5.5-5.6-5.7-5.8-6.2-6.6-6.87.7-7.8-7.9-7.108.1-8.3-8.4

Hoofdstuk 3 Veiligheid

Veiligheid betreft zorginhoudelijke veiligheid en andere veiligheidseisen die voortvloeien uit wettelijke kaders. In het Kwaliteitskader zijn vier relevante thema's rondom basisveiligheid benoemd: medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen, preventie van acute ziekenhuisopnamen.

Context:

Het afgelopen jaar heeft Talma Urk geïnvesteerd in het beschrijven van beleid en processen rondom zorginhoudelijke veiligheid en de borging hiervan. De kwaliteitsontwikkeling van medicatieveiligheid, veilige hulpmiddelen, infectiepreventie, voedselveiligheid, valpreventie, het beperken van vrijheidsbeperkende maatregelen en BHV is belegd bij verschillende disciplines en komt in onderlinge samenwerking en met andere deskundigen tot stand. Talma Urk heeft zorginhoudelijke commissies, waarin zorgmedewerkers maar ook ketenpartners deelnemen. De kwaliteitsadviseur bewaakt het proces van de commissies. Het registreren en analyseren van data en hierop gerichte verbeteracties uitzetten op teamniveau, waarbij de teamleider een rol heeft in het maken van het plan van aanpak en het beheersen van de indicatoren. Tevens worden meetweken georganiseerd waarbij de belangrijkste veiligheidsindicatoren worden gemeten. In 2020 krijgt de kwaliteitsadviseur een prominente rol in het begeleiden van de aandachtsfunctionarissen, waarbij de taakverantwoordelijkheid en taakaansturing bij de kwaliteitsadviseur komt te liggen. Zij zal samen met de aandachtsfunctionarissen de veiligheidsonderwerpen door ontwikkelen, zodat de aandachtsfunctionarissen deskundigheid, eigenaarschap en hun rol in het kwaliteitssysteem ontwikkelen.

Resultaten 2019

In 2019 zijn op alle veiligheidsindicatoren aandachtsfunctionarissen en ambassadeurs in positie gezet. Hierdoor is beleid en werkwijze afgestemd op elkaar zodat de veiligheid kan worden gewaarborgd. Ook is het beleid gemaakt op Wet Zorg en Dwang.

Accenten 2020:

Er zal geïnvesteerd worden in een BI-tool. Hierdoor is actueel inzicht in indicatoren en wordt gebruikt om de dialoog tussen alle betrokken en op alle niveaus te ondersteunen, bevorderen en de veiligheid te verbeteren. De kwaliteitsadviseur krijgt hierin een prominente rol.

Wat merkt de client:

De client ervaart optimale vrijheid van leven en keuzes en veiligheid, er wordt maatwerk geleverd om hieraan te voldoen.

Proces is afgerond per: 31-12-2020

Medewerker	<p>Verpleegkundigen met een aandachtsveld zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• de linking-pin tussen beleid en uitvoering en geven instructies.• Zijn verantwoordelijk voor de actuele zaken m.b.t. hun aandachtsveld, maken analyses en anticiperen hierop.• Koppelen uitkomsten terug naar teamleider, collega's en kwaliteit. Gebruikt hiervoor de BI-tool. Formuleert samen met teamleider vervolgstappen.• De ambassadeurs per afdeling zijn de ogen en oren voor de collega's, om de juiste balans tussen vrijheid en veiligheid bieden, dit vereist maatwerk.• Ondersteuning van de Wzd arts.• Communicatie tussen medewerker, cliënt en naasten.• Maken gebruik van alternatieven van Vilans.• Zijn alert op de veiligheid van de medewerker, door het gebruik van goede hulpmiddelen en technieken.
Middenkader	<p>Teamleider is door de BI-tool op de hoogte van de actuele stand van zaken m.b.t. indicatoren. Bespreekt deze met de verpleegkundige aandachtsvelder en koppelt analyse en vervolgstappen m.b.t. eigen afdeling terug naar de kwaliteitsadviseur.</p> <p>Teamleider signaleert en bespreekt onderwerpen, die het beleid raken met de kwaliteitsadviseur, niet alleen veiligheid voor de cliënt maar ook veiligheid voor de zorgmedewerkers (lichamelijke belasting).</p> <p>Ondersteuning van de teams, vanuit afdeling kwaliteit. Kwaliteitsadviseur heeft gedelegeerde bevoegdheden in de aansturing van de verpleegkundigen met een aandachtsveld.</p> <p>Teamleider zorgt ervoor dat er een constante dialoog tussen medewerkers over dilemma's en situaties die zich voordoen.</p> <p>Iedere verpleegkundige heeft op zijn/haar afdeling een rol in en kennis van de kwaliteitsindicatoren.</p>

MT/BT	<p>Er is goed in beeld welke partijen wat van ons vragen (verplichte registraties, verplichte metingen, verplichte verantwoordingsinformatie). Alle indicatoren zijn samengebracht in een indicatoren overzicht.</p> <p>Borging van goed behandelaarschap d.m.v. continuïteit van het behandelteam (SO, HA, PA, Psycholoog en Paramedici) zodat veiligheid van zorg 24/7 gegarandeerd wordt.</p>
Tijdsinvestering en kosten	<p>ICT-investering: Applicatiebeheer en module – Exploitatie Talma Urk</p> <p>Verpleegkundigen met aandachtsveld - Kwaliteitsverpleegkundigen: training 24 uur* 8 vpk*€35 = €6720</p>
Voortgang plan van aanpak	
Relatie met INK en Jaarplan	1.2-1.3-2.1-2.8-2.9-5.1-5.3-5.4-5.5-5.6-5.7-5.8-6.3-7.8-7.9-8.2-8.3-

Hoofdstuk 4 Leren en verbeteren van Kwaliteit

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de zorgverleners en de zorgorganisaties op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Context:

Het kwaliteitskader geeft een aantal elementen aan die van belang zijn om vertrouwen en ruimte te creëren voor zorgverleners en zorgorganisaties om (samen) op een lerende wijze zorg te dragen voor optimale zorg en verzorging aan onze cliënten. De afgelopen jaren heeft Talma Urk gebruik gemaakt van HKZ om op een systematische wijze te kijken naar de processen in het leveren van zorg en de kwaliteit hiervan. In 2020 zal Talma Urk dit evalueren.

De medewerkers en teams zijn actief en reflecteren praktijkgericht op de kwaliteit van de geleverde zorg, door het houden van intervisie, het geven en ontvangen van feedback, in 2020 zal hier een verdieping plaatsvinden in het geven van feedback en het aanspreken, waarbij positiviteit en leren & verbeteren centraal staan. Ook het belang van kennisdeling door en onder collega's, maar ook in de keten en familie zal onderdeel blijven in het vergroten van de kwaliteit van zorg. De kennisdeling is met name gericht op specifieke thema's, zoals het omgaan met onbegrepen gedrag, dementie en de thema's die aan de orde komen in de modules van Gerke de Boer 'U woont hier' en 'Achter de voordeur'.

Zelforganisatie draagt bij aan de ontwikkeling van de medewerker in het geven van persoonsgerichte zorg naar de cliënt, dit zal verder worden geëffectueerd in de teams.

Op basis van een memo 'lerend netwerk' heeft Talma Urk ervoor gekozen om in 2018 ieder geval een lerend netwerk te vormen met Leger des Heils Buitenhaeghe in Almere en via het Talma Lectoraat waarin de Talma huizen verbonden zijn.

Resultaten 2019

Vilans heeft het project Zelforganisatie afgesloten. Alle teams zijn betrokken geweest bij dit proces. Op dit moment wordt de continuïteit geborgd door de teamleiders.

Iedere maand is een kwaliteitsthema belicht door de aandachtsvelder d.m.v. infographics, intranet en bijeenkomsten.

Daarnaast heeft intervisie plaatsgevonden binnen de teams. Op individueel niveau is ingezet op persoonlijke ontwikkeling.

In 2019 is geïnvesteerd in netwerk relaties zoals ketenzorg dementie, algemeen netwerk Flevoland, kwaliteitsnetwerk en de netwerken behorend bij de verschillende indicatoren.

De opvolgaudit HKZ is met goed gevolg doorlopen. Ook heeft de IGJ een bezoek gebracht waarbij Talma Urk veel lof kreeg op het zorgproces.

Lerend netwerk, in 2019 is er over en weer kennis gedeeld, in 2020 zullen ook andere medewerkers uit de organisatie aansluiten.

Accenten 2020:

Samen leren en verbeteren van kwaliteit door het aangaan van de dialoog. Op alle lagen in de organisatie is zicht op hoe er gewerkt wordt en waar de risico's zitten, of er gewerkt wordt zoals is afgesproken en verbetering wordt ingezet waar nodig.

Wat merkt de client: De client ervaart meer kwaliteit van leven en zelfregie.

Proces is afgerond per 31-12-2020

Medewerker	<p>Medewerkers hebben een actieve bijdrage in het uitvoeren en verbeteren van kwaliteit en nemen hiervoor o.a. deel aan netwerken en zorgen dat hun kennis up to date is. Ze doen dit door:</p> <ul style="list-style-type: none">• Op de hoogte blijven van het vak en de doelgroepen.• Het kennen en bewust zijn van de verschillende rollen als zorgmedewerker.• Deelname lerend netwerk, o.b.v. thema's.• Aanspreekcultuur (positief en leren & verbeteren),• Intervisie met collega's binnen Talma Urk en intervisie in het lerend netwerk.• Verantwoordelijk voor je eigen ontwikkeling, scholingsplan omzetten naar POP.• Uitplannen van medewerkers (betrekken planners), duidelijk doel aangeven.
------------	--

Middenkader	<p>Implementeren van de CanMeds rollen. Het doorlopen van de PDCA – cyclus. Teamleider/verpleegkundige borgt en coacht op processen en methodisch werken. Uitplannen van medewerkers (betrekken planners), duidelijk doel aangeven. Motiveren dat kwaliteit onderdeel is van het werk als zorgverlener</p>
MT/BT	<p>Faciliteren implementatie van de Canmeds rollen. (Duidelijkheid geven over wat hoort bij het bijhouden van het vakgebied zelf of wat Talma Urk faciliteert.) Borgen van feedback cultuur. Engima, kwaliteitskaarten</p> <p>Het ondersteunen van systematische verbeteringen (kwaliteitsadviseur prominente rol). Goede ICT-ondersteuning (BI-tool) voor management informatie. Beheersen van risico's en het maken van scenario's. Behandeldienst heeft een lerende / coachende rol. Doorontwikkeling van zelforganisatie. Processen zijn beschreven.</p>
Tijdsinvestering en kosten	<p>(Inzet procesondersteuners- taak onderbrengen bij TL/VPK) Investering lerend netwerk (tijd):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Talma symposium: (20 mw*5uur*€35) = €5500 - Talma lectoraat: (1 mw*6 bijeenkomsten*4 uur*€35) = € 2250 - Leger des Heils: (13 mw*2 bijeenkomsten*4 uur*€35) = €7280 - Palliatief netwerk: (4 mw*6 bijeenkomsten*3 uur*€35) = €7560 - Dementie netwerk: (2 mw* 4 bijeenkomsten*4uur*€35) = €3360 - Netwerken Ouderenmishandeling - Kwaliteitsnetwerk - Regionale netwerken - Hygiëne netwerk <p>Risicoanalyse uren medewerker (aantal taken van Debora naar kwaliteitsvpkn) (8 uur*52 weken) Exploitatie TU</p>

		<p>Ontwikkelen methodiek positieve en lerende feedback geven, coaching van medewerkers door P&O:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorbereiding bijeenkomst (2 mw*20 uur) Exploitatie Talma Urk - Bijeenkomsten medewerkers (260 mw*2 bijeenkomsten 2020 en 2021) exploitatie Talma Urk <p>Implementatie Engima (kwaliteitskaarten) Exploitatie Talma Urk</p>
Relatie met jaarplan en INK		1.1-1.2-1.3-1.4-2.8-2.9-3.1-3.2-5.1-5.2-5.3-5.6-5.8-8.2

Hoofdstuk 5 Leiderschap, Governance en Management

De aansturing en governance van de zorgorganisatie zijn faciliterend voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Context:

De Raad van Bestuur stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners, cliënten en verwanten binnen de organisatie. De Raad van Bestuur is zich ervan bewust dat deze ondersteunende, faciliterende en transparante houding moet gelden voor de hele organisatie, dit geldt ook voor de Raad van Toezicht, Cliëntenraad, VVAR en Ondernemingsraad.

Talma Urk heeft gekozen voor een vergaderstructuur, waar verbinding is tussen het MT en het beleidsteam, hierbij staat de zorginhoudelijke verbinding voorop.

Talma Urk heeft hiervoor de volgende resultaatgebieden benoemd: tevreden cliënten, door oplossen van de zorgvraag, onderscheidenheid in begeleiding en behandeling door kwaliteit en eigenheid, gemotiveerde medewerkers en een gezonde en lerende organisatie, waar verbinding en samenwerking belangrijk zijn. Talma Urk sluit aan bij de verschillende netwerken, zowel in het bestuurlijk overleg als de bijdrage in de regionale projecten.

Talma Urk wil investeren in de medewerkers en de randvoorwaarden van goed werkgeverschap. In 2020 willen we ook ruimte vinden om de arbeidsvoorwaarden verder te verbeteren. Wij stellen met de ondernemingsraad een integrale agenda op, om onze medewerkers optimaal toe te rusten. In 2020 zal de organisatieontwikkeling een belangrijk onderdeel zijn in de koersbepaling 2020-2024. Het afgelopen jaar hebben wij samen met Vilans Zelforganisatie geïntroduceerd binnen de teams van Talma Urk en zal in 2020 worden geborgd in een organisatiemodel.

Resultaat 2019

In 2019 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar een nieuw ECD, waarbij de onderdelen en wensen vanuit de Prospectieve Risico Inventarisatie 2018 vanuit de kwaliteitscyclus zijn meegenomen. Een belangrijke voorwaarde is dat het ECD ondersteunend is in de planning en control-cyclus, heldere sturingsinformatie in de organisatie. Zodat er ook kan worden gestart met het sturen op kernwaarden.

Verpleegkundigen hebben meerdaagse ActiZ trainingen gevolgd om de positie en rol als aandachtsvelder te verstevigen en daarnaast uitvoering te geven aan het train de trainer principe. De inzet VAR heeft de bestuurder meer inzicht gegeven in het zorgproces.

Tijdens de beleidsdagen zijn niet alleen de leden van het managementteam uitgenodigd, maar is met een bredere geleiding over de koers van de organisatie gesproken. Dit zal in 2020 worden gecontinueerd.

Op regionaal vlak is er veel meer samenwerking geweest en heeft Talma Urk een aanwezige rol binnen deze projecten. De samenwerking met ZONL is op Bestuurlijk niveau onder druk komen te staan. Dit heeft ertoe geleid dat de samenwerking m.b.t. de behandeldienst is opgezegd door ZONL.

Talma Urk maakt nog wel gebruik van het MTH team.

Accenten 2020:

Het doel zal ook in 2020 zijn, duidelijkheid in welke prioriteiten wij nastreven en duidelijkheid door op basis van managementinformatie het gesprek aan te gaan over 'doen we nog de goede dingen' en 'doen we de dingen goed'.

In 2020 is het MT zichtbaar op de afdeling door aanwezigheid van het MT (bestuurder en staf). De visie en de kernwaarden zal actief worden uitgedragen naar geleidingen in de organisatie.

Ontwikkelen communicatiebeleid en -werkwijze voor verbinding collega's onderling, teamleiders, management.

Proces is afgerond op 31-12-2020

Medewerkers	Medewerkers zijn actief betrokken bij overlegsessies tussen management en werkvloer. Hierin wordt gesproken over: <ul style="list-style-type: none">• Ken je talent• Herhalen missie, visie en kernwaarden• Oog en oor voor zorgontwikkelingen
Middenkader	Rol teamleider: <ul style="list-style-type: none">• Coaching en ondersteuning medewerkers vanuit missie, visie en kernwaarden• Eigenaarschap – processen, projecten, thema's• Zichtbaarheid• Ontwikkelingsgesprekken met medewerkers (bijv. 360 feedback, POP gesprekken), passend bij zelforganisatie• Vasthouden aan jaarplan met analyse en terugkoppeling op basis van persoonlijk jaarplan• Communicatie MT-Medewerkers en vice versa (verdiepen en verbeteren)• (Kwaliteitsplan vertalen naar persoonlijke jaarplannen per teamleider)

MT/BT	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen communicatiebeleid • Doorontwikkeling zelforganisatie (richtlijnen) • Ondersteuning professionalisering VAR, OR • Ontwikkeling besluitvormingscyclus • Organisatieontwikkeling – Organogram (kaders en verwachtingen van functies) • Regionale samenwerking in beeld – positionering • Het neerzetten van een kapstok, m.b.t. leiderschap en methodisch werken.
Tijdsinvestering en kosten:	<p>Verdiepingsslag op missie, visie en kernwaarden (methode afstemmen met communicatieadviseur)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatieadviseur t/m Q1: 24 uur per week exploitatie Talma Urk • 260 mw * 2 bijeenkomsten (nader in te vullen) € 9.100 (2020 en 2021)
Relatie met jaarplan en INK	1.4-2.8-2.9-3.1-3.2-4.1-4.2-4.3-5.6-5.7-6.1-6.2-6.8-7.9-8.1-8.3

Hoofdstuk 6 Hulpbronnen

Gezonde bedrijfsvoering en voldoende, bevoegd en bekwaam personeel gericht op kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg.

Context:

Talma Urk wil haar hulpbronnen zo effectief en efficiënt mogelijk inzetten en dus meer gebruik maken van ondersteunende diensten.

Leidend is dat ondersteunende diensten optimaal tegemoet komen aan het primaire proces.

De planning en control cyclus van Talma Urk is als volgt ingericht: meerjarenbeleidsplan, koersplan (3jr), kwaliteitsplan, jaarplannen teams, (meerjaren)begroting, directiebeoordeling, jaarverslag, jaarrekening en kwartaalrapportages over de voortgang van de uitvoering van het jaarplan en de exploitatieresultaten.

Om de juiste zorg op de juiste plek te bieden, het eigenaarschap van de cliënt te faciliteren, de zorg betaalbaar te houden en voldoende professionals te houden voor de toenemende vraag is digitalisering de basis, daarom is een ontwikkeling in het ICT beleid bij Talma Urk noodzakelijk.

Digitalisering is de 'smeerolie' om anders en slimmer te kunnen werken.

Naast digitalisering is het benutten van kennis en know-how van (nieuwe) medewerkers van grote waarde en zal de kennis worden gedeeld, gezien de snelle ontwikkelingen in de gezondheidszorg en het vakgebied.

De locaties van Talma Urk zijn herkenbaar in de wijk en zijn faciliterend voor de ouderen op Urk.

Resultaat 2019:

In 2019 is gekozen voor een nieuw ECD nl. Nedap Ons. Dit systeem is geïmplementeerd. Tevens zijn procesbeschrijvingen met indicatoren ontwikkeld voor het primair proces waarbij de verschillende rollen en verantwoordelijkheden zijn uitgewerkt.

In 2019 is een onderzoek uitgevoerd door Hbo-studenten in het kader van inwerken van nieuwe medewerkers om te komen tot het Inbedden van kennis en kunde van nieuwe medewerkers.

De inzet van instrumenten die Talma Urk inzet om de kwaliteit van de organisatie te meten hebben geleid tot inzicht van processen in indicatoren die verbetering behoeven.

Accenten 2020:

In 2020 zal de methode Mikzo ingezet worden om de zorgdoelen te bepalen. Hier zal scholing op plaatsvinden. De borging van het nieuwe ECD en het gebruik van Mikzo, moet er voor zorgdragen dat de zorgplannen op niveau zijn. Ook bij relatief kort verblijf zijn de zorgleefplannen op orde en zijn de behoeften en wensen (incl. voeding) van de cliënt in kaart gebracht en doelen opgesteld, aangeven van betrokkenheid familie

Passende kennis en kunde op het gebied van de gezondheidszorg, dagelijkse zorg en leefplezier van de cliënten. Bewustwording medewerkers dat plannen samen worden gemaakt.

Het is belangrijk om een 'dashboard' te ontwikkelen over de organisatie brede KPI's, zodat er eenduidig verantwoording wordt afgelegd voor zowel de interne organisatie als extern
 In 2020 zullen de werkprocesbeschrijvingen geëvalueerd en geoptimaliseerd worden.

In 2020 zal in de locatie Talma Haven een wijkplein worden gerealiseerd, zodat er nog meer verbinding met de ouderen in de wijk zal zijn. Tevens vindt de start plaats van de bouw van de derde locatie.

Wat merkt de cliënt:

De cliënt merkt adequate handelingen van de medewerkers, doordat medewerkers doelgericht, methodisch, werken.

Proces is afgerond per 31-12-2020

Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers kennen de organisatie en de functie met de daarbij behorende deskundigheid, professionaliteit en persoonlijkheid. • Alle randvoorwaarden op orde bij inwerken personeel • Ontwikkelingen volgen vakgebied en organisatie • Knowhow van (nieuwe) collega's benutten • Expertise delen (aandachtvelders, train-de-trainer, intervisie)
Middenkader	<ul style="list-style-type: none"> • Per afdeling verwachte zorgzwaarte, subsidie, financiering vaststellen en vaststellen kwalitatieve normen t.b.v. verantwoorde inzet medewerkers. • Afstemmen leerthema's, opleidingsplannen en leerbehoefte • Tijdig inzetten van ondersteunende diensten • Richtlijn wordt vertaald naar werkwijze, hierop vind coaching plaats • Bewaken vitaliteit van medewerkers
MT/BT	<ul style="list-style-type: none"> • Visie team mix en samenwerking in relatie tot cliënt en naaste verwanten. • Medewerkers worden actief betrokken bij beleidsontwikkelingen • Gezamenlijke visie lesaanbod opleidingen regio • Het neerzetten van een kapstok, m.b.t. leiderschap en methodisch werken. • Regionaal overleg Vitaliteit en gezondheid medewerkers

	<ul style="list-style-type: none"> • Regionaal overleg ICT
Tijdsinvestering en kosten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Magnificat training – €11.500 2. Uitplannen medewerkers training Magnificat - 22 medewerkers * €35 * 16 uur) = €12.320
Voortgang	
Relatie met INK en jaarplan	1.1-3.1-4.2-5.5-5.8-6.5-6.7

Hoofdstuk 7 Gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

Context:

Over het algemeen is de basis van kwaliteitsverbetering de informatie van cliënten en verwanten. De vraag is dan ook hoe de medewerkers en organisatie worden geïnformeerd over wat de cliënten en verwanten willen. In de lerende organisatie is het belangrijk om feedback te geven en te ontvangen van collega's. Het uitgangspunt is dat we input willen voor de verbetercyclus op de werkvloer (zo dicht mogelijk bij de cliënt en de medewerker), daarvoor is kwalitatieve en actuele (realtime, continue) informatie het meest effectief door vastlegging in het ECD.

Deze vernieuwing zal worden vastgesteld in het ICT-beleid met de volgende pijlers:

1. Basis op orde: toerusten vast en mobiel netwerk op digitale werkplek, telefonie en gebruik van domotica
2. Gebruiksvriendelijke informatievoorziening en applicaties: afstemmen applicaties op administratieve processen en zorgprocessen, introduceren van informatiesysteem
3. Digitale werkplek: opstellen gebruikersprofielen, aanpassen werkplek aan moderne vorm van werken, transformeren van beheersorganisatie
4. Moderne Telefonie: ontwikkelen van bereikbaarheidsconcept, oplossen urgente knelpunten in verband met oproep en telefooncentrales
5. Ondersteunende domotica: keuze voor domotica platform
6. Veilige persoonsgegevens: onderzoeken gegevensverwerking, beveiligen persoonsgegevens.

Talma Urk is in 2018 gestart met OZO verbindzorg, in de regionale samenwerking zal Talma Urk als ervaringsdeskundige bijdragen aan de doorontwikkeling Van OZO-verbindzorg in de regio.

Resultaten 2019

In 2019 heeft Talma Urk ingezet op vernieuwing van het ECD en zal in 2020 verder worden doorontwikkeld. In 2018-2019 is door de komst van een AVG-functionaris de basis gelegd voor veilige persoonsgegevens en is het AVG beleid vastgesteld. In 2019 zijn tevens alle zorgovereenkomsten uniform aan de Actiz overeenkomsten en leveringsvoorwaarden.

In 2019 was het nog niet mogelijk om realtime informatie uit de verschillende systemen te genereren en te vergelijken. Hier was altijd intensieve controle op nodig en soms handmatig tellen.

Accenten 2020:

In 2020 zal de ontwikkeling van het ICT beleid worden gecontinueerd zoals ontwikkeling dashboard voor realtime informatie.
 Optimaliseren van systemen waaronder ECD (Nedap), MIKZO, OZO verbindzorg, Medimo, AFAS, Zorgdomein, Point).
 Manier van delen van informatie (AVG proof).
 Het werken met risico analyse dient een verankerd onderdeel te zijn bij de bepaling van het beleid en projecten.

Afgerond per		31-12-2020
	Medewerkers	Iedere medewerker kan de juiste informatie overdragen in de systemen en keten op een veilige wijze, volgen IGJ-normen en privacyregels door het vastleggen van de juiste informatie op de juiste plaats. De zorgleefplannen zijn op orde en worden volgens de vastgestelde werkwijze toegepast. Hierdoor is de realtime informatie altijd accuraat en kan worden ingezet op de verbetercyclus.
	Middenkader	<ul style="list-style-type: none"> • Kwartaal inzichtelijk maken stand van zaken van het kwaliteitsplan en kunnen verantwoorden waarom bepaalde keuzes wel of niet zijn gemaakt, ondersteund door een risicoanalyse. • Inzicht hebben in actuele stand van zaken waarop dagelijks gestuurd kan worden. • Ondersteunen bij het werken met Nedap, MIKZO en Medimo. Activeren van mobiel werken bij de cliënt. • Coachen in het waarborgen van de privacy en het naleven van de AVG
	MT/BT	ICT-beleid (samenhangend geheel van ICT-systemen binnen Talma Urk, met beleid informatiebeveiliging) en ondersteuning. Projecten dienen uitgevoerd te worden na akkoord MT en volgens procesbeschrijving format. Randvoorwaarden voor het gebruik van de ICT systemen moeten op orde zijn
	Tijdsinvestering en kosten	Investeren op (samenhang en inrichting) ICT-systemen t.b.v. begroting, budgettering en stuurinformatie: Applicatiebeheer/ICT - 0,5 fte – 2021 exploitatie Talma Urk Informatisering beleid start 2020 – exploitatie Talma Urk

	<p>Investering ICT – E-HRM: € E-HRM uren: 2 personen*80 uur – exploitatie Talma Urk E-HRM uren medewerkers 1^e training: 260 mw* 2uur – Exploitatie Talma Urk</p> <p>Investering ICT – ECD: Training ECD medewerkers: Exploitatie Talma Urk</p> <p>ICT-applicatie voor inzet mantelzorg (b.v. inschrijven door familie op activiteiten) – exploitatie Talma Urk</p>
Relatie met INK en jaarplan	1.1-1.5-2.1-2.9-4.2-5.2-5.5-5.8-6.5-6.7-7.7-7.10