

Sint Jacob

Kwaliteitsverslag 2019



Geachte lezer,

Hierbij presenteert Stichting Sint Jacob in Haarlem haar Kwaliteitsverslag over het jaar 2019.

In dit kwaliteitsverslag zijn in grote lijnen, op basis van de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, onze prestaties over 2019 beschreven. Wij zijn ons ervan bewust dat dit jaarverslag is gebaseerd op de reikwijdte van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (de zorg die onder de Wet Langdurige zorg valt). Daarmee geeft het jaarverslag vooral een beeld over de kwaliteit van onze intramurale zorg. Echter, de wijze waarop we werken aan kwaliteit van zorg is ook van toepassing op onze cliënten die onder de zorgverzekeringswet vallen. Elke locatie heeft een locatie specifiek kwaliteitsplan 2019 gemaakt. De realisatie van de locatieplannen is onderdeel van het stichtingsbrede kwaliteitsverslag 2019.

Met trots en waardering kijken we naar alle vooruitgang die in 2019 is geboekt.





Het kwaliteitsverslag is op 19 mei 2020 met Raad van Bestuur en managementteam vastgesteld. Aansluitend is het verslag ter advies voorgelegd aan de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Wij danken alle medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers, leden van de OR, de Raad van Toezicht en de leden van onze cliënten- en familieraden voor hun inzet en betrokkenheid in 2019.




Goede zorg maak je samen!






Eduard van Bockel en Irma Krieg
Raad van Bestuur

1	PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	RESULTAAT 2019	
A	Verandertraject Samen Waardevol met als uitgangspunt de zorg voor de cliënt verbeteren. Een aantal basis werkprocessen wordt opnieuw ontworpen uitgaande van de samenwerking behandeldienst, inzet verpleegkundigen en zorgteams.	<p>In een pilot op 1 van onze locaties zijn de basisprocessen Multidisciplinair Overleg (MDO), visite, gedragsvisite en verwijzing doorontwikkeld. Ook is de nieuwe werkvorm met periodieke afstemming tussen relatiebeheerder behandeldienst en de zorg in deze locatie in praktijk gebracht.</p> <p>Binnen de visie van Sint Jacob heeft de behandeldienst een visie ontwikkeld en daarbinnen de vakgroepen. Vervolgens is een voorstel gemaakt voor hoe de locaties in 2019 of 2020 een kwaliteitsteam kunnen gaan formeren waarmee de uitrol van de nieuwe werkwijze uitgevoerd kan worden.</p>	😊
B	Sint Jacob maakt gebruik van het zorgportaal Caren in Nedap. Via dit digitale cliëntportaal kunnen zorgverleners, cliënten en hun vertegenwoordigers op een veilige manier informatie met elkaar delen. In 2019 wil Sint Jacob Caren optimaliseren zodat het werkproces beter ondersteund wordt en mantelzorgers met plezier gebruik maken van dit cliëntportaal.	<p>In 2019 is een vernieuwde risicosignalering gerealiseerd, zijn de doelen in het ZorgLeefplan vereenvoudigd en is in Caren het persoonlijk cliëntverhaal (levensgeschiedenis) door de cliënt of zijn/haar mantelzorger ingevuld.</p> <p>Zorgmedewerkers en behandeldienst zijn geïnformeerd over hoe om te gaan met rapporteren in Caren en er is nagedacht over hoe Caren door revalidanten binnen de Geriatrische Revalidatie Zorg gebruikt kan worden. De volgende stap is om het gebruik van Caren door de mantelzorgers te laten groeien.</p>	😐
C	In 2018 is een proef gestart met passiviteit en dagelijks leven (PDL). Ergotherapeuten, fysiotherapeuten en zorgmedewerkers zijn getraind. De pilot is in Q4 2018 geëvalueerd, er is een visie vastgesteld en een stappenplan wat er nodig is om PDL succesvol te implementeren in 2019 op alle locaties	Op basis van de vastgestelde visie op PDL, naar aanleiding van de evaluatie in Q4 2018, is de PDL-training voortgezet. In totaal hebben 36 medewerkers (zorg, fysio, ergo) van alle woonzorglocaties het PDL-certificaat ontvangen. Als onderdeel van 'train de trainer' hebben de deelnemers een gezamenlijke presentatie opgesteld die ze geven op locatie aan behandeldienst en zorgteams. De eerste trainingsgroep heeft tijdens een terugkomdag in het najaar 2019 ervaringen uitgewisseld. De uitrol loopt door in 2020.	😊 😐
D	Met ondersteuning van een consulent palliatieve zorg wordt de zorg voor cliënten in de laatste levensfase verbeterd. Het zorgpad palliatieve zorg is hiervoor beschikbaar, zodat medewerkers weten hoe te handelen. Extra inzet geestelijke verzorging voor cliënt en naasten is mogelijk.	<p>Sint Jacob heeft een beleid en een zorgpad voor palliatieve zorg vastgesteld dat is gebaseerd op de landelijke richtlijnen. Dit bevat onder meer de rolverdeling binnen Sint Jacob met betrekking palliatieve zorg, wijze van advanced care planning, beschikbare meetinstrumenten en bijbehorende scholing.</p> <p>Besloten is in 2020 te starten met een pilot op 1 van onze locaties. De voorbereidingen hiervoor zijn getroffen, waaronder ontwikkeling van interne scholingen, opstart van een consultteam palliatieve zorg en het beschikbaar stellen van het digitale zorgpad stervensfase in ONS Nedap. Aan de verpleegkundigen binnen de WLZ is een klinische les gegeven over palliatieve zorg.</p>	😊

1	PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	RESULTAAT 2019	
E	Het geïmplementeerde zorgpad onbegrepen gedrag evalueren en opnieuw onder de aandacht brengen.	<p>De evaluatie is gedaan en bevindingen zijn besproken in de stuurgroep kwaliteit. In 2019 is Sint Jacob aangesloten bij het Kennis en Expertise centrum (KEC) in onze regio. Benoemde verbetermaatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herschrijven van de huidige richtlijn "Zorgpad onbegrepen uit augustus 2016 "en de richtlijn borgen in de organisatie; • In samenwerking met de behandeldienst een pilot starten met het houden van een gedragsvisite; • Positioneren van de gespecialiseerd verzorgende Psychogeriatric (GVP) binnen het Zorgpad onbegrepen gedrag als een aparte deskundigheid/rol; • Positioneren van de Video interactie coaches (VIC); • Team van deskundigen oprichten (psycholoog, arts, GVP etc.) waar alle vragen rondom onbegrepen gedrag geïnventariseerd en gecoördineerd worden met als doel de inzet van de verschillende interventietechnieken o.a. VIC (Video interactie coaching) beter op elkaar af te stemmen; • Op intranet een aparte rubriek maken met daarin alle informatie over het zorgpad onbegrepen gedrag; • Nieuwe inrichting van NEDAP op het gebied van dit zorgpad inclusief formulieren toevoegen, die het proces beter ondersteunen; • Episode voor onbegrepen gedragen aangemaakt in NEDAP. 	
F	Verbetering van de kwaliteit van de voetverzorging door meer regie vanuit de organisatie. Door pedicure aan te stellen of in te huren en daar afspraken mee te maken over kwaliteit van dienstverlening	<p>Er zijn in 2019 kwalitatieve en kwantitatieve uitgangspunten geformuleerd waarbij Sint Jacob wil voldoen aan de eisen die gesteld worden aan een medisch pedicure.</p> <p>De implementatie van de kwaliteitsverbetering verloopt moeizamer dan gedacht. De implementatie loopt door in 2020.</p>	
2	WONEN EN WELZIJN	RESULTAAT 2019	
A	<p>Welzijn cliënten</p> <p>Meer aandacht voor de overgang van thuis naar verpleeghuis. Vòòr verhuizing zijn de levensgeschiedenis, de leefwereld en zinvolle dag met cliënt en mantelzorgers besproken.</p>	In Q4 2019 zijn welzijnsmedewerkers aangenomen die per 1 januari 2020 zijn gestart op de locaties. Q1 2020 is gebruikt om de functie per locatie vorm en inhoud te geven in samenwerking met onze afdeling Jacob Actief. De levensgeschiedenis van de cliënt is belangrijke input voor de welzijnsdoelen. Er is steeds meer aandacht voor welzijn en zingeving.	
B	<p>Rol en positie vrijwilligers</p> <p>De rol en positie van de vrijwilligers binnen de teams verduidelijken en wordt onderzocht of het nodig is dat er meer vrijwilligers makelaar inzet wenselijk is.</p>	JacobActief en het veranderteam hebben gesproken over de rol en positie van vrijwilligers binnen de teams op de locaties. Op basis daarvan heeft Sint Jacob een vrijwilligersbeleid opgesteld. Naar aanleiding van het vastgestelde vrijwilligersbeleid is een extra vrijwilligersmakelaar aangenomen in Q4.	

2	WONEN EN WELZIEN	RESULTAAT 2019	
C	<p>Mantelzorgparticipatie: beleid ontwikkelen en vormgeven Aanpassen mantelzorgbeleid in overleg met mantelzorgcoach en mantelzorgers.</p>	<p>Het mantelzorgbeleid van Sint Jacob is geëvalueerd met een klankbordgroep van verpleegkundigen en CCR-leden en op basis hiervan herzien. Onder leiding van de mantelzorgcoach zijn 4 mantelzorg cafés gehouden met een inhoudelijk thema. De bijeenkomsten zijn door de aanwezigen zeer gewaardeerd en het aantal bezoekers is gedurende het jaar toegenomen. Eind maart heeft het toneelstuk 'Ons kan niets gebeuren' aanwezige mantelzorgers geboeid en geëmotioneerd.</p> <p>De mantelzorgcoach ondersteunt teams bij vragen over omgang met mantelzorgers en is waar mogelijk aanwezig bij bijeenkomsten die teams organiseren met mantelzorgers. Op verzoek van management of zorg sluit de mantelzorgcoach ook aan bij individuele gesprekken met mantelzorgers. De mantelzorgcoach wordt ook regelmatig gebeld door mantelzorgers voor een gesprek. Daarnaast zijn de trainingen gestart voor de huiskamermedewerkers "samenwerken met de mantelzorgers".</p>	😊
D	<p>Medezeggenschap cliënten op locaties De medezeggenschap van cliënten en naasten wordt op locatie niveau en in de CCR besproken met als doel medezeggenschap te vernieuwen.</p>	<p>Tijdens een bijeenkomst over de nieuwe medezeggenschap met een vertegenwoordiging van lokale cliëntenraden en CCR is informatie opgehaald voor het vormgeven van de medezeggenschap in de toekomst. Leden van de CCR hebben een training gevolgd over ontwikkelingen in medezeggenschap. In het najaar hebben CCR, MT en RvB uitgangspunten opgesteld voor de toekomstige cliëntmedezeggenschap. Een vervolgstap is hoe Sint Jacob de cliëntmedezeggenschap op locaties gaat vormgeven.</p>	😐
E	<p>Schoonmaak draagt bij aan het welbevinden van de cliënten Per cliënt wordt besproken met naasten wat wensen zijn t.a.v. schoonmaak en wordt toegelicht waar uitbreiding wel of niet mogelijk is. Enquête houden naar cliënttevredenheid schoonmaak</p>	<p>De schoonmaak is naar aanleiding van specifieke wensen op de locaties uitgebreid in 2019. De schoonmaakuren zijn in de locaties uitgebreid.</p> <p>Een meting van de technische schoonmaak heeft plaatsgevonden in 2019.</p>	😐
F	<p>Voeding Meer toezicht en ondersteuning bij de maaltijden met aandacht voor de ambiance. Ondervoeding vaststellen en actie op ondernemen met daarbij meer ondersteuning van diëtiste door uren uitbreiding in 2020 Focus op spaarzaamheid (niet onnodig weggooien van voeding)</p>	<p>De formatie huiskamermedewerkers is in de loop van 2019 uitgebreid en eind 2019 op het gewenste formatieniveau. Een training op het gebied van voeding (bestellen, samenstellen menu's) is onderdeel geworden van het keuzemenu van de huiskamermedewerkers. De visie op Diëtetiek is opgeleverd. Er ligt een plan voor stichtingsbrede invoering van de SNAQRC, op basis waarvan gerichte diëtetiek geboden kan worden.</p>	😊
G	<p>Activiteiten aanbod Het activiteitenaanbod wordt uitgebreid met muziektherapie en meer beweegactiviteiten</p>	<p>De formatie beweegagogen is uitgebreid. Het activiteitenaanbod is uitgebreid en de inzet van de beleefTV, Tover tafel en Cradle is vergroot. De werving voor de muziektherapeute is gestart. De inzet van de muziektherapie zal in 2020 plaatsvinden.</p>	😐

3	VEILIGHEID	RESULTAAT 2019	
A	<p>Verantwoorde medicatie verstrekking Evaluatie medicatieprotocol en werkwijze op de afdelingen (samenwerking apotheken, Medimo, medicijnkarren, protocol) om verbeterpunten vast te stellen. Terugdringen inzet psychofarmaca op basis van een analyse van het gebruik van Medimo en de wijze van registreren.</p>	<p>Onder leiding van de medicatiecommissie zijn de volgende resultaten geboekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het medicatiedistributieprotocol is herzien en er is een snelkaart ontwikkeld voor zorgmedewerkers; • Er is een Gap-analyse uitgevoerd van werkwijze ten opzicht van het toetsingskader medicatieveiligheid van de IGJ en benodigde acties zijn ingezet; • De werkwijze digitale werkvoorraad is getest en positief geëvalueerd • Er is een opfriscurcus Medimo in alle locaties gegeven; • Het psychofarmacabeleid is aangescherpt en een nieuwe werkwijze is geïmplementeerd voor monitor van gebruik en inzicht in aantallen. 	
B	<p>Veilige leef- werkomgeving voor cliënt en medewerker Per locatie is geïnventariseerd wat nodig is om de leef- en werkomgeving veiliger te maken voor de cliënt en medewerker. Hierbij gaat het om gebouwtechnische zaken, verpleeghulpmiddelen, receptie/gastvrouw e.d. Hiervoor wordt een plan per locatie opgesteld.</p>	<p>In 2019 is een veiligheidsregister geïntroduceerd als instrument voor de beheersing van de veiligheid van de gebouwen van Sint Jacob waaronder het onderhoud van brandmeldinstallaties.</p> <p>In Q3 is het Arbobeleidsplan vastgesteld en de zogenaamde tilthermometer in alle locaties toegepast. De uitkomsten zijn input voor de investeringen in hulpmiddelen. Daarnaast is met het nieuwe AMS systeem (actievoelgsysteem inclusief oplossingsrichtingen en dossiervorming) de eerste Risico Inventarisatie & Evaluatie uitgevoerd.</p> <p>In Q4 is Sint Jacob gestart met de vervanging van ruim 400 bedden en matrassen in de locaties en zijn 300 zorgtoestellen aangeschaft ten behoeve van de zorgalarmering.</p> <p>Per kwartaal monitort Sint Jacob per locatie het aantal cliënten waarbij sprake is geweest van decubitus. Preventief worden de middelen ingezet die nodig zijn om decubitus te voorkomen. Tevens monitor Sint Jacob per locatie het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen.</p> <p>Bij iedere cliënt zijn de wensen rondom reanimatie besproken door de arts en opgenomen in ONS Nedap. Dit ter preventie van acute ziekenhuisopnamen (advanced care planning).</p>	
C	<p>MIC-procedure 1x per maand vindt een bespreking van de MIC-meldingen plaats per team of locatie. Hiervan wordt verslag wordt gemaakt en actiepunten worden geformuleerd.</p>	<p>De MIC-meldingen worden in de locatieoverleggen besproken en daar vindt de opvolging plaats. De afdeling kwaliteit heeft een stichtingsbreed overzicht van MIC-meldingen. De MIC-procedure is door een werkgroep geëvalueerd en bijgesteld. De aandacht voor het melden in de locaties is aantoonbaar toegenomen. Het bespreken van de MIC's verloopt soms moeizaam.</p>	

3	LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	RESULTAAT 2019	
A	<p>Leerklimaat optimaliseren Sint Jacob faciliteert het leerklimaat door het uitbreiden van e-learning, klinische lessen, symposia en werkbezoeken bij collega organisaties. Werkplekleren, themagericht en praktijkgericht opleiden onderzoeken op toegevoegde waarde voor Sint Jacob, coaching the Job</p>	<p>Een nieuw leermanagementsysteem is geïmplementeerd en Sint Jacob is gestart met het digitale bekwaamheidspaspoort. Sinds het najaar is de bij- en nascholingscyclus voor de VTH scholing aangepast van 2 naar 3 jaar en wordt er gebruik gemaakt van blended-learning en een mobiel practicum zodat op locatie de Proeve kan worden afgenomen. Voor VTH is ook coaching on the job ingeregeld.</p> <p>In het groeiportaal worden op termijn ook symposia opgenomen zodat medewerkers deelname kunnen registreren in hun paspoort. Samen met Stoc is het onderzoek naar praktijkgericht onderwijs gestart.</p>	
B	<p>Begeleiding van leerlingen en nieuwe medewerkers structureel borgen</p>	<p>Per Q4 2019 zijn er op 7 van de 8 locaties inwerkcoaches werkzaam die nieuwe medewerkers (vast en tijdelijk) inwerken.</p> <p>Eerder is geconstateerd dat de huidige leercoaches (verzorgende IG) onvoldoende tijd kunnen maken voor de begeleiding van leerlingen. In 2019 is een voorstel gemaakt voor werkbegeleiders, die de leercoaches ontlasten. In december 2019 zijn er twee werkbegeleiders gestart. Deze werkbegeleiders werken niet mee in de zorg. Zij begeleiden/coachen de leerlingen 1 op 1. Zij geven feedback en hebben contact met de leercoach van de desbetreffende leerling.</p>	
C	<p>Interne audits Op elke locatie vinden 3 interne audits plaats. Eén van deze audits wordt uitgevoerd door medewerkers van collega organisatie.</p>	<p>Bij elke locatie zijn 3 interne audits geweest. Met een collega zorgaanbieder is overleg geweest over mogelijke uitwisseling van auditoren. Dit blijkt praktisch lastig te realiseren. Conclusie is dat van elkaar leren heel nuttig is, maar op andere manier moet worden ingevuld. In 2019 is veel aandacht uitgegaan naar de hygiëneaudits en hebben alle medewerkers een e-learning op dit thema doorlopen.</p> <p>De kwaliteitsfunctionaris neemt deel aan een netwerk van kwaliteitsfunctionarissen georganiseerd door Actiz. In het lerend netwerk met Woonzorggroep Samen en met Stichting Kennemerhart zijn meerdere kennisuitwisselingen geweest. Daarnaast werkt Sint Jacob samen in VBZ verband (Vereniging voor Betere Zorg).</p>	
D	<p>Prisma analyse Training organiseren</p>	<p>14 medewerkers hebben een Prisma-training afgerond waaronder beleidsadviseurs, verpleegkundigen en artsen. De medewerkers worden ingezet als er een prismaonderzoek uitgevoerd moet worden.</p>	
E	<p>Klachten afhandelen Klachten afhandeling met de teams op locaties inrichten conform PDCA</p>	<p>Klachten en andere uitingen van ongenoegen worden in de lijn besproken door middel van spiegelgesprekken met de klager en het team. Hierdoor kunnen veel klachten worden opgelost op de plek waar ze ontstaan. Klachten worden besproken in de kwaliteitsoverleggen op de locaties. Het aantal meldingen bij de klachtenfunctionaris van Quasir in 2019 was 8, ten opzichte van 2018 1 melding minder.</p>	

5 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT		RESULTAAT 2019	
A	Samen Waardevol In 2019 wordt vorm gegeven aan een manier van leiderschap binnen Sint Jacob die past bij de ontwikkelingen.	De RvB heeft met input van een brede vertegenwoordiging uit de organisatie, waaronder ook OR en CCR, een besturingsfilosofie geformuleerd. Deze besturingsfilosofie beschrijft wat Sint Jacob belangrijk vindt in de aansturing en inrichting van de organisatie. Het is de basis voor de manier waarop we met elkaar omgaan, wat we van elkaar mogen verwachten en waar we elkaar op aanspreken. Dit geldt voor alle niveaus in de organisatie en voor de medezeggenschap. De missie en visie van Sint Jacob vormen het uitgangspunt voor deze besturingsfilosofie.	
B	Lerend netwerk Externe voorzitter incidenten/ calamiteiten uitwisselen met collega organisaties	Op bestuurlijk, tactisch en uitvoerend niveau vindt regionale uitwisseling plaats op verschillende thema's. Tevens is er kennisuitwisseling met Woonzorggroep Samen op bestuurlijk en stafniveau. Op 18 mei 2019 heeft Sint Jacob het inspirerende ZIN! Festival mede georganiseerd voor zorgmedewerkers van de betrokken instellingen in onze regio. Het onderzoek naar een externe voorzitter heeft niet geleid tot het gewenste resultaat.	
6 PERSONEELSSAMENSTELLING		RESULTAAT 2019	
A	Samenstelling zorgteams Op basis van de cliëntgroep, de veranderingen op de arbeidsmarkt en de drie lopende projecten wordt de samenstelling van de teams aangepast	Met begeleiding van extern bureau Dido Zorgt is de samenstelling van zorgteams voor kleinschalig PG, grootschalig PG, somatiek en complexe somatiek in beeld gebracht. De geleverde zorg is vergeleken met de geïndiceerde zorg. Hieruit is een voorstel ontstaan voor nieuwe normen voor de personele bezetting per doelgroep en waar nodig zijn acties ingezet om de geïndiceerde en geleverde zorg meer in balans te brengen. Dit onderwerp loopt door in 2020. De uitdaging in dit vraagstuk is onze vast/flex verhouding	
B	Vitale medewerkers Sint Jacob stelt een meerjarenplan op gericht op behoud van vitaliteit bij medewerkers. Arbobeleid actief inzetten	In Q2 2019 is het meerjaren vitaliteitsplan 2019-2021 opgesteld. De uitbreiding van individuele ondersteuning van medewerkers is ingevuld door specifieke coaching. Tevens is een preventiemedewerker aangesteld. Er zijn vitaliteitsworkshops (inclusief vitaliteitsscan) aangeboden op 2 locaties. Daarnaast zijn er bijeenkomsten met ergoaches over tiltechnieken en gebruik van hulpmiddelen georganiseerd.	
C	Kwaliteitsverbetering binnen Sint Jacob versterken Versterken door het aanstellen van en verpleegkundig specialist, GZ-psycholoog, specialist ouderengeneeskunde en extra behandelcapaciteit	De capaciteit van de volgende disciplines is uitgebreid: basispsycholoog, GZ psycholoog, SO en basisartsen.	

7	GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	RESULTAAT 2019	
A	Huidige locaties opknappen Inventarisatie per locatie wat bijdraagt aan een fijne werk- en leefomgeving.	Naast een inventarisatie per locatie is ingezet op het creëren en inrichten van extra huiskamers voor onze cliënten, is meubilair vervangen, zijn medicatiekarren en verbandkarren aangeschaft en vele hulpmiddelen vervangen en uitgebreid waaronder tilliften.	😊
B	Technologie en innovatie Pilot grotere telefoons waarop applicaties kunnen worden gebruikt door zorgmedewerkers. Inzet innovatieteam Proeftuinen innovatie in overleg met innovatieteam Inzet technologische hulpmiddelen Lean maken van processen, aanstellen en opleiden leancoaches incl. externe ondersteuning	Sint Jacob heeft een visie op de toekomst van het ICT-landschap samengesteld in overleg met een brede vertegenwoordiging uit de organisatie en met experts op dit gebied. Om innovatie een boost te geven is een opdracht geformuleerd voor een innovatieteam. De voorbereidingen voor het innovatieteam zijn getroffen en beschikbare innovatieve producten binnen Sint Jacob zijn in kaart gebracht. Het innovatieteam heeft opschaling van het aantal douchetoiletten ingediend bij de Challenge Verpleeghuizen van de Toekomst en heeft hiermee externe begeleiding gewonnen voor 2020. De pilot met grotere telefoons heeft niet plaatsgevonden. Wel zijn begin 2020 persoonlijke mobiele werktelefoons uitgereikt. Tevens is een SCRUM team onder aansturing van HR aan de gang gegaan met het optimaliseren van het proces "indiensttreding nieuwe medewerkers"	😊
C	Extra uren inzet deskundigheid voor kwaliteitsplan Extra uren accountant voor controle op begroting en expertise inzet stafmedewerker kwaliteit en beleid.	Een stafmedewerker heeft de monitor en evaluatie van het kwaliteitsplan opgezet en begeleid. Er zijn extra accountantskosten gemaakt voor de jaarverantwoording kwaliteitsmiddelen.	😊
D	Ontwikkeling Dashboard Doorontwikkeling dashboard naar teamniveau	Zie 8b	😐
8	GEBRUIK VAN INFORMATIE	RESULTAAT 2019	
A	Onafhankelijk cliëntvervalsingsonderzoek Naast Zorgkaart Nederland wordt er een onafhankelijk cliëntvervalsingsonderzoek afgenomen onder de cliënten van SSJ door bureau Facit.	Het cliëntvervalsingsonderzoek wordt elk kwartaal door een extern bureau uitgevoerd. De uitkomsten zijn op een overzichtelijke manier gepresenteerd door middel van infographics per locatie. Deze zijn besproken in de keukentafelgesprekken op teamniveau met zorgmedewerkers en mantelzorgers, in lokale cliëntenraden en in de centrale cliëntenraad. Het gemiddelde cijfer voor de WLZ betrof een 7,5 en de GRZ een 8. De reactie van mantelzorgers op de uitvraag blijft achter bij de verwachting van Sint Jacob. Voor 2020 wordt, voornamelijk vanwege de achterblijvende respons, naar een andere methodiek gezocht.	😐
B	Dashboard De dashboard informatie beschikbaar maken op team niveau	Een werkgroep met vertegenwoordigers uit de zorg en bedrijfsvoering heeft een voorstel gemaakt voor een teamdashboard, dat beschikbaar komt voor elk team. Hierin wordt informatie getoond over teamzaken en cliëntgebonden zaken. Per november is de financiële informatie in een (team)dashboard zichtbaar gemaakt. De cliëntgebonden zaken zullen in 2020 in een dashboard getoond gaan worden	😐