LIBERTAS LEIDEN

Sterk in de wijk

KWALITEITSVERSLAG

Wonen met Zorg

Versie: 1.0

Datum: 25 juni 2018

INHOUDSOPGAVE

Inleiding en leeswijzer 3
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 4
2. Wonen en welzijn 5
3. Veiligheid 8
4. Leren en verbeteren van kwaliteit 10
5. Leiderschap, governance en management 11
6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel) 13
7. Gebruik van hulpbronnen 16
8. Cliëntoordelen 18
Bijlage 1: Samenvatting Resultaten medewerkersonderzoek Wonen met Zorg 2017 23

INLEIDING EN LEESWIJZER

De afgelopen jaren is – en wordt nu ook nog steeds – een intensief maatschappelijk debat gevoerd over de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Deze hernieuwde brede aandacht voor het verpleeghuis is uitgemond in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dat begin 2017 verscheen. Het kwaliteitskader doet een oproep aan zorgorganisaties om de zorg en ondersteuning voor haar bewoners duurzaam te verbeteren door een cultuur na te streven van voortdurend leren en verbeteren. Het nieuw geïntroduceerde kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag ondersteunt dit en draagt bij aan maatschappelijke transparantie.

Dit is het eerste kwaliteitsverslag van Libertas Leiden, waarin we beschrijven hoe we met elkaar de ondersteuning van onze bewoners vormgeven en welke ontwikkeling we hebben doorgemaakt in 2017. Vanuit de systematiek van een jaarlijks kwaliteitsplan en daaropvolgend een kwaliteitsverslag, is 2017 een 'gek' verslagjaar; in 2016 was immers nog geen kwaliteitsplan voor 2017 opgesteld. Dat laat onverlet dat we met elkaar in 2017 heel hard hebben gewerkt om de zorg en ondersteuning voor onze bewoners te verbeteren en dat we daarin ook een aantal mijlpalen hebben gerealiseerd om trots op te zijn. Dit kwaliteitsverslag helpt om daarover het gesprek te voeren met onze interne en externe stakeholders. Daarnaast functioneert het ook als ijkpunt om het verbeteren van de dienstverlening verder vorm te geven (pdca-cyclus). Want onze zorg is nooit 'af'.
Omwille van de leesbaarheid en toekomstige vergelijkbaarheid tussen onderlinge verslagjaren, is het kwaliteitsverslag opgesteld aan de hand van de handreiking en thematische indeling zoals deze in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg staat beschreven.

1. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's met betrekking tot persoonsgerichte zorg en ondersteuning: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Deze thema's sluiten aan bij ons hoofddoel van de zorg en ondersteuning, namelijk het bijdragen aan menselijk geluk. Onze medewerkers zetten zich hier volledig voor in. Goede zorg is meer dan schone kleren en juiste medicijnen. We streven ernaar om bewoners zo lang mogelijk de regie over het eigen leven te laten behouden. We gaan uit van de mogelijkheden die mensen hebben, stimuleren zelfredzaamheid en bieden ondersteuning aan mensen die daar behoefte aan hebben. Zelfredzaamheid, kwaliteit van leven en een ondersteuning op maat zijn uitgangspunten bij de aangeboden zorg.
Het zorgleefplan vormt de basis voor de te leveren zorg. Iedere bewoner heeft een eigen en uniek zorgleefplan, op basis waarvan wij de zorg en ondersteuning op maat leveren. In het zorgleefplan werken we met vier levensdomeinen: woon- en leefomstandigheden; participatie en sociale zelfredzaamheid; mentaal welbevinden en autonomie; lichamelijk welbevinden en gezondheid. Onder elk van deze domeinen zijn per bewoner doelen opgenomen. Over de voortgang van deze doelen wordt gerapporteerd. Op basis van deze rapportages kunnen de individuele doelen worden bijgesteld.

In het afgelopen jaar hebben wij het instrument "Elkaar beter leren kennen" in gebruik genomen. Bij een nieuwe bewoner staat de eerste zes weken in het teken van elkaar leren kennen. In deze periode vormen we ons onder andere door middel van een gesprek met bewoner of naasten, een beter beeld van de voorkeuren en levensloop van de bewoner. Met behulp van het document "Elkaar beter leren kennen" maken we van iedere nieuwe bewoner een profielschets. Aan de hand van deze profielschets worden doelen geformuleerd die we opnemen in het zorgleefplan.
In 2017 hebben we een pilot Eigen Regie uitgevoerd op de afdeling somatiek op locatie Rijn en Vliet. Het doel van deze pilot was het verhogen van de cliënttevredenheid door de regie van het zorgproces en specifiek het plannen en de inhoud van de zorgmomenten meer bij cliënten en mantelzorgers te leggen. De inventarisatie heeft geleid tot een aanpassing van zorgafspraken bij 31% van de bewoners. Zij hebben nu meer op maat gemaakte zorgafspraken.
De pilot liep voor een deel samen met het invoeren van de ECD, waarbij de zorgleefplannen opnieuw werden vastgesteld. Sinds februari 2017 werken alle Wonen met Zorg-locaties met het elektronisch cliëntendossier (ECD); "ONS" van leverancier Nedap. Het afgelopen jaar is er daarom veel aandacht geweest voor het volledig digitaal leren werken door de medewerkers. Daarnaast is er extra ondersteuning en begeleiding geweest van de medewerkers in het opstellen, evalueren en bijstellen van deze zorgleefplannen. De locatieverpleegkundigen hebben een aanzienlijk deel van hun tijd kunnen besteden aan het begeleiden van de medewerkers hierin. Hier is nog verbetering nodig, vooral in het zorgvuldig formuleren van persoonsgerichte doelstellingen, en deze ontwikkeling loopt daarom ook door naar 2018.

2. WONEN EN WELZIJN

Zinvolle dag

In onze visie leidt een zinvolle invulling van de dag tot een hogere kwaliteit van leven. Op iedere locatie is er een team dagbesteding aanwezig die iedere week een activiteitenprogramma samenstelt passend bij de specifieke bewonersgroep(en) van de betreffende locatie. Specifiek voor 2017 is dat we naast deze meer aanbodgerichte "keuzemenu's" aan activiteiten, de mogelijkheden tot individueel maatwerk hebben versterkt.

Al in 2016 zijn we gestart met het project "Zinvolle dagen", dat zich richt op het versterken van maatwerkoplossingen in het ondersteunen bij het beleven van een zinvolle dag door onze bewoners. Dit project had in 2017 een zwaartepunt, doordat in 2017 nagenoeg alle medewerkers een meerdaagse training hebben gevolgd. Binnen het project versterken we het aanbieden van een zinvolle dag langs drie invalshoeken.

- Allereerst door de vraagarticulatie van de bewoners te versterken; zij kunnen zelf niet altijd eenduidig aangeven waar zij behoefte aan hebben. Door medewerkers beter toe te rusten in het achterhalen waar de behoeften van de bewoners liggen (bijvoorbeeld met gesprekstechnieken) en de familie/naasten hierin beter te positioneren, kan beter worden aangesloten bij de behoeften van de bewoners. Een uitvloeisel hiervan is het gebruik van de vragenlijst "Elkaar beter leren kennen" als een bewoner nieuw bij ons komt wonen.
- Ten tweede wordt er vanuit het programma bijgedragen aan het uitbreiden van de mogelijke activiteiten en de aanwezige materialen op de locaties. Zo is er in 2017 geïnvesteerd in de aanschaf van zogeheten "tovertafels" en "magische schilderijen" en bieden we daarnaast aan een aantal bewoners muziekles aan.
- Ten derde is er ingezet op bewustwordingsvergroting bij de verschillende soorten groepen medewerker hoe zij bij kunnen dragen aan een zinvolle dag voor de bewoners. Zo zijn de trainingen nadrukkelijk aangeboden aan de medewerkers van bijvoorbeeld de receptie en technische dienst, omdat zij in het bewonerscontact ook bijdragen aan een zinvolle dag.

Daarnaast hebben we ons in 2017 ook ingezet voor de vergroening van dagbestedings-mogelijkheden. In maart 2017 is er daartoe een samenwerkingsovereenkomst Grijs, Groen & Gelukkig met het IVN opgesteld. Inzet van deze samenwerkingsovereenkomst is onze bewoners (en hun naasten) het bewezen positieve effect te laten ervaren dat groen op gezondheid heeft. Deze samenwerking is gestart met een pilotprogramma op locatie Lorentzhof. In 2017 is er onder meer gewerkt aan de fysieke vergroening van de locatie door de aanleg van een beleeftuin en zijn er het investeren lokale samenwerkingen en het werven van specifieke vrijwilligers, meer activiteiten mogelijk. Het programma heeft ook uitstraling naar de andere locaties, waar een aantal door de bewoners goed gewaardeerde onderdelen overgenomen zijn (aanwezigheid aquaria in PG-woonkamers en voor de bewoners toegankelijke moestuintjes).

Wooncomfort

De kern van onze woonomgeving is dat het leven zoveel mogelijk door moet kunnen gaan “zoals thuis”. Dat wil zeggen dat de bewoners hun eigen meubels mee kunnen nemen, (onder voorwaarden) hun huisdieren mee mogen nemen en bijvoorbeeld ook muziekinstrumenten zoals een piano mee kunnen nemen én kunnen blijven gebruiken.
We geven bijzondere aandacht aan de wijze waarop er gegeten wordt, omdat de invulling van de maaltijd in onze ogen belangrijk is voor de kwaliteit van leven en een symbolische waarde kan hebben. Zo luisteren we bijzondere momenten op met bijpassend voedsel, zoals haring en hutspot tijdens de 3 oktober viering. Met ingang van 2017 wordt er op álle locaties gekookt met dagverse producten. Bewoners kunnen op de dag zelf kiezen wat ze willen eten op basis van verschillende menu’s. Op de locatie Rijn en Vliet is begin 2017 het restaurant geopend voor de bewoners van de afdeling somatiek; zij kunnen als ze willen drie keer per dag samen met elkaar eten. Gedurende het jaar is duidelijk geworden dat dit een positief effect op hun gezondheid heeft en gevoelens van eenzaamheid vermindert.
Tot slot verwelkomen de drie restaurant van de openbaar toegankelijke locaties (allen behalve Het Gebouw) ook buurtbewoners en familieleden. De locaties maken daardoor steeds meer onderdeel uit van de infrastructuur van de wijk en in restaurants vinden ontmoetingen plaats tussen bewoners en buurtbewoners. De onderlinge sociale cohesie wordt hierdoor verstevigd en de bewoners hebben het gevoel hierdoor nog meer in het leven te staan.

Familieparticipatie

Mantelzorgers en naasten hebben een duidelijke plek binnen onze organisatie. Wij treden hen tegemoet op basis van wederzijds respect, gelijkwaardigheid, erkenning en dialoog. We willen de mantelzorger nadrukkelijk in het zorgproces van de bewoners betrekken en ondersteunen de mantelzorger zelf ook waar mogelijk. In 2017 hebben we deze uitgangspunten verder uitgewerkt met de volgende vernieuwingen:

- In 2017 is er op alle PG-afdelingen een zogeheten salontafelgesprek gestart. Een salontafelgesprek is een gezamenlijk gesprek met de familieleden en/of mantelzorgers van de groepswoning van de PG bewoners. Deze gesprekken hebben als doel om elkaar en de bewoners beter te leren kennen en de mantelzorgers grotere betrokkenheid te geven bij de woon- en leefsituatie van hun naaste;
- Op de website is een afzonderlijk tabblad opgenomen voor mantelzorgers met informatie over mogelijke ondersteuning;
- In 2017 hebben we het cliëntportaal CarenZorgt in gebruik genomen. Mantelzorgers kunnen online inloggen op het ECD, de rapportage meelezen en berichten uitwisselen met de medewerkers. Dit portaal wordt steeds meer gebruikt en is een laagdrempelige manier om bij de dagelijkse zorg betrokken te blijven;
- In najaar 2017 is op de locatie Rijn en Vliet gestart met de deelname aan het project Oog voor Naasten. Dit is een samenwerkingsverband met het LUMC en is gericht op het versterken van de begeleiding en nazorg bij het verliezen van een dierbare. Dit project

richt zicht in eerste instantie op het ontwikkelen van een handreiking voor zorgverleners in de vorm van een scholing en een brochure voor naasten. Dit project loopt verder in 2018.

Zingeving

Voor de bewoners heeft Libertas Leiden een geestelijk verzorger in dienst. De geestelijk verzorger voert individuele gesprekken met de bewoners rondom zingevingsvraagstukken en levensvragen, en verzorgt groepsgesprekken en bijeenkomsten rondom feest- en gedenkdagen. Daarnaast biedt zij stervensbegeleiding aan. Verder wordt zij ingezet worden bij ethische dilemma's of vraagstukken om met alle betrokkenen een weg te zoeken.
In 2017 waren er ook nieuwe ontwikkelingen. Zo is er op verzoek van een groep bewoners gestart met een gespreksgroep rondom geloofsvragen. Zij komen 1 keer in de maand bij elkaar. Daarnaast krijgen de nabestaanden van de overleden bewoners bij de gedachtenisbijeenkomsten de gelegenheid om zelf een bijdrage te leveren in de vorm van muziek of een gedicht. Van deze gelegenheid wordt steeds meer gebruik gemaakt. Sinds 2017 sluit de geestelijk verzorger regelmatig aan bij het multidisciplinaire overleg waarbij er in gesprek met de bewoner of diens contactpersoon actief gezocht wordt naar een zinvolle invulling van iemands dagen.

Inzet vrijwilligers

Vrijwilligers maken een onmisbaar onderdeel uit van onze woonlocaties. Gedurende 2017 is het aantal vrijwilligers die structureel verbonden aan de vier locaties opgelopen tot ruim 300. Hun bijdrage is zeer uiteenlopend; enkele voorbeelden zijn het bemensen van een kleinschalige bibliotheek, het uitserveren van maaltijden in de wijkrestaurants en het ondersteunen van dagactiviteiten op een kleinschalige PG-woongroep. Bij de inzet van vrijwilligers wordt uitgegaan van hun eigen kwaliteiten (talentgericht) en op welke wijze zij een bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van leven van de bewoners. Vanzelfsprekend worden zij goed begeleid en hebben zij een duidelijk aanspreekpunt binnen de organisatie. Naast vrijwilligers die zich individueel verbinden aan de organisatie, vinden er ook projecten plaats waarin andere organisaties zich aan Libertas Leiden verbinden. Zo is er bijvoorbeeld een intensieve samenwerking met het Stedelijk Gymnasium, dat een hele schoolklas een aantal keer laat helpen. Een ander voorbeeld is de lokale Rotary vereniging die de 3 oktober viering organiseert.
In de loop van 2017 is de organisatie van het vrijwilligerswerk geprofessionaliseerd. Alle vrijwilligers zijn in beeld en gesproken. Ook is er aandacht voor hun deskundigheidsbevordering; sinds de tweede helft van 2017 worden actief scholingsmogelijkheden aangeboden. Onze waardering voor deze onmisbare vrijwilligers brengen we tot uitdrukking in een eindejaarsattentie en een bijeenkomst met buffet.

3. VEILIGHEID

Veiligheid van zorg

Libertas Leiden heeft een visie op veiligheid van zorg. Veilige zorg is voor ons zorg die geen schade aan de cliënt toebrengt. Het is een onderdeel van verantwoorde zorg, ofwel zorg die vakbekwaam wordt geleverd en positief bijdraagt aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. Dit betekent dat wij zicht hebben op de risico's van cliënten en daar adequaat en vraaggericht mee omgaan. Het vermijden van risico's moet niet ten koste van alles gaan. Optimale risicoreductie betekent, in samenspraak met de cliënt en diens naasten, het nemen van verantwoordelijkheid voor "weloverwogen risico's". In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vier thema's rondom basisveiligheid genoemd.

Medicatieveiligheid

Het is van belang dat onze bewoners op de juiste tijd de juiste medicatie krijgen. Bewoners kunnen hierin de eigen regie hebben, maar deze regie kan ook (deels) zijn overgedragen aan Libertas Leiden. Hierover maken we duidelijke afspraken die we vastleggen in het zorgleefplan. Goede en heldere afspraken over beheer en gebruik van medicatie zorgen ervoor dat we minder fouten maken. Hierbij maken we een goede inschatting van wat de bewoner nog zelf kan. Het moet duidelijk zijn of een medicijn is verstrekt of toegediend. Voor het registreren daarvan gebruiken we op de PG-afdelingen het systeem Medimo en op de somatische afdelingen NCare. Het elektronisch voorschrijfsysteem NCare is in het voorjaar 2017 in geïmplementeerd met als doel om de medicatieveiligheid beter beheersbaar te maken en meer inzicht te krijgen in de toediening van medicatie door medewerkers. Medicatiefouten kunnen wij niet altijd voorkomen, maar we doen er alles aan om de kwaliteit blijvend te verbeteren door te leren van fouten. Medicatiefouten worden door de Melding Incidenten Cliënten (MIC) commissie gemonitord en indien nodig ondernemen we acties. Daarnaast hebben wij een geneesmiddelencommissie die regelmatig het beleid en de distributie van geneesmiddelen evalueert. Medicatieveiligheid is voor Libertas Leiden een doorlopend proces waarbij wij blijvend aandacht hebben voor het verbeteren hiervan.

Medicatie incidenten	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
2016	60	56	57	24	197
2017	33	91	67	67	258

Tabel 1: Aantal medicatiemeldingen in 2016 en 2017

Decubituspreventie

Cliëntgebonden gezondheidsrisico's, zoals decubitus, inventariseren we met behulp van een checklist. Dit gebeurt in de eerste zes weken van zorgverlening en vervolgens bij signalen op risico's en tenminste tijdens iedere geplande evaluatie van het zorgleefplan. Daarnaast geven we op ieder wondbehandelplan aan of er sprake is van decubitus. Op deze manier kunnen we in de gaten houden wanneer er sprake is van decubitus.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

De behoeften van onze bewoners op het gebied van wonen, welzijn, zorg en behandeling is leidend voor ons. Het beperken van iemands vrijheid heeft veel invloed op zijn/haar kwaliteit van leven. Vrijheid is een kostbaar goed waar we zorgvuldig mee om moeten gaan. Dit sluit ook aan bij de belevingsgerichte zorg die wij bieden. Libertas Leiden kiest voor een leven in vrijheid voor alle cliënten. We dringen daarom alle vormen van vrijheidsbeperking zoveel als mogelijk terug. Onze BOPZ commissie speelt hierin een belangrijke rol. De commissie monitort of Libertas Leiden werkt volgens de wetgeving en richtlijnen voor de wet BOPZ. De commissie houdt het handboek BOPZ actueel en bespreekt casussen en situaties die op de PG-afdelingen voorkomen, om zo met elkaar te leren en te verbeteren.

Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Als bewoners van Libertas Leiden uit zorg gaan, noteren we de reden hiervan in het zorgdossier van de bewoner. Ziekenhuisopnamen ten gevolge van vallen worden gemeld via een MIC melding. Deze meldingen worden gemonitord door de MIC commissie en waar nodig treffen we verbetermaatregelen. Voor het monitoren van overige ongeplande ziekenhuisopnamen moeten op dit moment nog verdere afspraken worden gemaakt.

Fysiek veilige omgeving

Veiligheid houdt niet alleen zorginhoudelijke veiligheid in. Libertas Leiden draagt ook de verantwoordelijkheid voor een fysiek veilige omgeving voor cliënten, medewerkers en bezoekers. Om een veilige omgeving te behouden hebben wij blijvend aandacht voor brandveiligheid, inbraakbeveiliging, toegankelijkheid, bouwkundige staat en de omgevingssituatie. *Geen nood bij brand!* is een landelijk project waar wij sinds enige jaren aan deelnemen. Dit project is erop gericht om het bewustzijn van brandveiligheid en de zelfredzaamheid bij zorginstellingen te vergroten. In 2017 zijn we onder de titel van dit project een samenwerking met de lokale brandweer gestart om op de locatie Rijn en Vliet zowel de fysieke omstandigheden als het bewustzijn en handelingsbekwaamheid van het personeel bij brandsituaties te versterken.

Daarnaast is in 2017 de zogeheten *Checklist fysieke veiligheid woonomgeving PG cliënten* ontwikkeld. Deze checklist is opgesteld in samenwerking met collega-aanbieder Topaz. Met behulp van deze checklist willen wij jaarlijks op onze locaties een inventarisatie uitvoeren om inzicht te krijgen in de fysieke veiligheid. Dit overzicht helpt in maken van locatie specifieke afwegingen. Dit heeft ook geleid tot een aantal concrete aanpassingen, zoals het begrenzen van warmwaterkranen op locatie Rijn en Vliet. We hechten veel waarde aan de kwaliteit van leven van de bewoners en maken individuele risicoafwegingen die we vastleggen en regelmatig evalueren. Hierdoor zijn onze medewerkers bewust bezig met de fysieke veiligheid van onze bewoners.

4. LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

HKZ naar ISO-9001:2015

Om aan kwaliteitsverbetering te kunnen werken is inzicht nodig in de kwaliteit die wij leveren. In 2017 is de overstap van HKZ naar ISO-9001:2015 gerealiseerd. De belangrijkste motivatie voor de overstap naar een andere norm was dat de hele organisatie in samenhang onder één norm valt en het kwaliteitsmanagementsysteem van Libertas Leiden aantoonbaar getoetst kan worden door een onafhankelijke partij. Hiermee leggen we ook verantwoording af aan onder andere zorgkantoren en zorgverzekeraars. Door de organisatie langs de norm te leggen, komen risico's en kansen in beeld. Naast externe audits voeren we jaarlijks interne audits uit, minimaal eenmaal per jaar bij alle bedrijfsonderdelen. Hiervoor is een aantal medewerkers (auditoren) opgeleid. Deze auditoren toetsen op locaties buiten hun eigen sector of vakgebied. Deze manier van toetsing geeft inzicht of de doelstellingen van het kwaliteitsmanagementsysteem worden bereikt en of afspraken en beleid worden nageleefd.

Tevredenheidonderzoeken

Naast het meten en borgen van kwaliteit aan de hand van een normenkader zijn de ervaringen van de bewoners een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de zorg. Wij willen onze dienstverlening zoveel mogelijk afstemmen op de wensen en ervaringen van onze bewoners. Onder het thema cliëntoordelen werken we de resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken uit.

Daarnaast draagt tevredenheid van medewerkers ook bij aan goede kwaliteit van zorg. Libertas Leiden wil dat medewerkers met plezier werken. Het is goed om na te denken wat er beter kan in de organisatie. Daarom hebben we in 2017 een medewerkersonderzoek uitgezet. Hieruit is gebleken dat onze medewerkers zeer tevreden en betrokken zijn, en dat zij trots zijn op de organisatie. Zij geven de organisatie een 7,9. Verbeterpunten zijn communicatie en werkbelasting. De samenvatting van de resultaten van de sector Wonen met Zorg staat in bijlage 1.

Kwaliteitscirkel

De Kwaliteitscirkel WmZ is een aantal jaar geleden opgezet met als doel om onze kwaliteit actueel te houden en aan te sluiten op de geldende kwaliteitseisen (intern en extern). De leden van de kwaliteitscirkel noemen wij aandachtsvelders kwaliteit en zij komen maandelijks bij elkaar om actuele informatie te delen en onderlinge vragen te beantwoorden. De aandachtsvelders kwaliteit ondersteunen de teams bij het invoeren en realiseren van (nieuwe) kwaliteitsonderwerpen en hebben hierbij een coachende rol in het team. Ter ondersteuning van het proces van kwaliteitsverbetering maken we gebruik van het systeem PlanCare Kwaliteit voor het ontsluiten van kwaliteitsdocumenten. In 2017 is een project gestart om een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem te selecteren en te implementeren dat in 2018 wordt afgerond.

De aandachtsvelders kwaliteit houden zich ook bezig met het evalueren en bijstellen van documenten in PlanCare Kwaliteit.

Lerend netwerk

Libertas Leiden werkt in en buiten de regio samen met verschillende zorginstellingen. Deze samenwerking richt zich o.a. op kennisdeling en het ontwikkelen van zorgpaden. Zorginhoudelijke regionale samenwerking doen we in Transmuralis. Verder heeft Libertas Leiden het voortouw genomen om de samenwerking voor een goed functionerende arbeidsmarkt in Care-2-care verband een impuls te geven.
Met twee collega-VVT organisaties vormen we een lerend netwerk. De bestuurders hebben half juni de ruwe versies van onze kwaliteitsverslagen besproken. We blijken veel gemeen te hebben. Verbeterpunt dat we allen willen maken is dat we in het kwaliteitsverslag 2018 de relatie tussen doelen en resultaten beter leggen. Vanuit de constatering dat er veel te delen en te leren valt van elkaar, is de wens uitgesproken om het uitwisselen en leren te verbreden naar alle niveaus in de organisaties.

5. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Voor Libertas Leiden was 2017 een overgangsjaar. Na een aantal jaren met de nadruk op het bedrijfsmatig op orde krijgen van de organisatie is de strategische koers opnieuw bepaald voor de komende jaren. Half oktober startte de nieuwe bestuurder. In samenspraak met de medezeggenschapsorganen en de Raad van Toezicht zijn de missie herbevestigd en de visie aangescherpt.

Bestuurder en managementteam organiseren enkele keren per jaar een werkconferentie met het middenmanagement (teammanagement, kwaliteitsmedewerkers en HR-adviseurs). In 2017 hebben de strategische koers, de evaluatie van het jaarplan 2017 en de voorbereiding voor het jaarplan 2018. Hierin zijn belangrijke acties het verkennen en ontwikkelen van meer zelforganisatie in de teams en de hiervoor noodzakelijke actualisatie van ondersteunende processen zoals het ontsluiten van managementinformatie op financieel en kwalitatief vlak. De verdere uitwerking en besluitvorming hiervoor krijgen hun beslag in 2018.

Leiderschap en goed bestuur

Bij Libertas Leiden werken we in overeenstemming met de zorgbrede governancecode. Zeven principes vormen de basis van deze code: goede zorg, waarden en normen, invloed belanghebbenden, inrichting governance, goed bestuur, verantwoord toezicht en tot slot continue ontwikkeling. Voor de dagelijkse toetsing op toepassing en naleving van wet- en regelgeving heeft de bestuurssecretaris tevens de rol van compliance officer. De raad van toezicht en bestuurder bespreken regelmatig in hoeverre actualisatie van interne procedures nodig is. Jaarlijks evalueert de Raad van Toezicht of (veranderingen in) de code tot herziening van

werkwijze moet leiden. In 2017 heeft dit geleid tot een herziening van het RvT-reglement en de actualisatie van de onkostenregeling voor de bestuurder.
In de evaluatie van het functioneren van de bestuurder door de Raad van Toezicht is leiderschap en goed bestuur een terugkerend gespreksonderwerp.

Toezichthouders

Het toezicht is belegd bij de raad van toezicht en zijn commissies voor kwaliteit, financiën en remuneratie. De Raad van Toezicht is dit jaar eenmaal aanwezig
geweest bij het overleg van de Bestuurder met de Ondernemingsraad, eenmaal heeft de Raad van Toezicht gesproken met de sectormanager Thuiszorg en met de sectormanager Ondersteuning en Participatie. Er heeft eenmaal een overleg plaatsgevonden in aanwezigheid van de Clientenraad. De Raad van Toezicht is zes keer bij elkaar gekomen voor de reguliere vergaderingen en één keer voor een strategiebijeenkomst voorafgaand aan een vergadering. Het eerste half uur van de reguliere vergaderingen vindt altijd plaats buiten de afwezigheid van de Bestuurder.

In 2017 besprak de Raad van Toezicht onder meer de volgende onderwerpen: verkoop vastgoed, oprichting van de Coöperatie Sociale Wijkteams Leiden e.o., werving nieuwe bestuurder, kwaliteitsbeleid, cliënttevredenheid, organisatorische veranderingen bij de Huizen van de Buurt, vernieuwingen in de thuiszorg, kwartaalrapportages kwaliteit en financiën, begroting en jaarplan 2018, managementletter en jaarrekening 2016.

Rol en positie interne organen

Libertas Leiden kent een Cliëntenraad en een Ondernemingsraad die regelmatig met de bestuurder overleg voeren. Daarnaast heeft in het najaar van 2017 de selectie voor een nieuw in te stellen Verpleegkundige en Verzorgende AdviesRaad plaatsgevonden. Deze is per januari 2018 formeel ingesteld. De samenstelling van de VAR is divers en een afspiegeling van de zorgmedewerkers. Zowel verpleegkundigen als verzorgenden met een mix van leeftijden en verschillende sectoren hebben zitting. Ieder orgaan beschikt over een eigen reglement waarin wettelijke bepalingen en afspraken zijn vastgelegd en vertaald naar de situatie van onze organisatie.

6. PERSONEELSSAMENSTELLING (VOLDOENDE EN VAKBEKWAAM PERSONEEL)

Personeelssamenstelling

Persoonsgerichte zorg komt tot stand in de vertrouwde relatie tussen bewoner en medewerker. Een stabiele personele bezetting is dan een randvoorwaarde voor kwaliteit van zorg. In de sector Wonen met Zorg werken relatief veel ervaren medewerkers die met een onbepaalde tijdarbeidsovereenkomst aan onze organisatie verbonden zijn. Onderstaande tabel geeft inzicht in de samenstelling van de medewerkers die in loondienst zijn (geordend per functie), per peildatum 31 december 2017.

Functienaam	Aantal medewerkers	FTE verdeling
Assistent Medewerker Dagbesteding	6	3,03
Coördinator Hotelservices	3	2,39
Coördinator Vrijwilligers	1	0,89
Diëtist	1	0,39
Geestelijk verzorger	1	0,92
Helpende	49	24,39
Helpende Plus	3	1,33
Leerling niveau 3	9	7,11
Leerling Verpleegkundige 4	10	8,33
Locatieverpleegkundige	4	3,83
Managementassistent	1	0,78
Medew. Hotelserv.Voeding Plus	1	0,90
Medewerker Dagbesteding	7	4,03
Medewerker Hotelservices Huishouding	35	12,47
Medewerker Hotelservices Voeding	34	11,53
Medewerker Kwaliteit	1	0,67
Medewerker Servicebalie	12	4,29
Planner	2	1,11
Sectormanager	1	1,00
Stagiaire niveau 3	7	0,00
Stagiaire niveau 4	4	0,00
Stagiaire niveau 5	7	0,00
Teammanager Wonen met Zorg	4	4,00
Verpleegkundige	13	10,69
Verzorgende IG	80	52,37
Zelfstandig werkend Kok	5	3,89
Zorgassistent	52	4,58
Eindtotaal	**353**	**164,92**

Tabel 2: Personeelssamenstelling per functie in aantal medewerkers en FTE

Libertas Leiden fungeert als opleidingsplek voor verschillende zorgopleidingen. Het aandeel van leerlingen en stagiaires is in onderstaande tabel opgenomen.

Aantal leerlingen	19	5,23%
Aantal stagiaires	18	5,10%
Totaal aantal medewerkers	353	

Tabel 3: Verhouding leerlingen en stagiaires

Instroompercentage[1]	15,45%
Uitstroompercentage[2]	13,21%
Doorstroompercentage[3]	2,15%

Tabel 4: Instroom-, uitstroom- en doorstroomcijfer

Tot slot zijn ook ruim 300 vrijwilligers betrokken bij de locaties van Wonen met Zorg, zoals beschreven onder het thema Wonen en Welzijn.

Uitbreidingsopgave

Door de veranderingen in de zorgzwaarte en de toegenomen complexiteit, heeft Libertas de komende jaren een kwantitatieve en kwalitatieve uitbreidingsopgave. Deze uitbreidingsopgave speelt zich af tegen een arbeidsmarkt met structurele tekorten aan gekwalificeerd personeel. Libertas Leiden zet daarom allereerst in op behoud van de bestaande medewerkers en wilt graag een aantrekkelijke werkgever zijn. We geloven dat regelruimte en eigen regie over het werk bijdraagt aan werkplezier en uiteindelijk ook in betere zorg. Bovendien zijn onze medewerkers ambassadeurs voor de organisaties en leidt hun werkplezier uiteindelijk tot een positiever imago en aantrekkingskracht op andere zorgprofessionals.
In de tweede helft van 2017 hebben we de inzet op werving van nieuwe collega's ook geïntensiveerd. Er is een werkgroep samengesteld met collega's van de sectoren Wonen met Zorg en Thuiszorg en met ondersteuning van HR. Dit heeft in totaal tot 13 projecten geleid die bijdragen aan de personele opgave, variërend van klassiek (marketing) tot meer onorthodox

[1] Het instroomcijfer is gebaseerd op het aantal medewerkers exclusief leerlingen en stagiaires, inclusief vakantiekrachten, afgezet tegen het aantal fte.
[2] Het uitstroomcijfer is gebaseerd op het aantal medewerkers exclusief leerlingen en stagiaires, inclusief vakantiekrachten, afgezet tegen het aantal fte.
[3] Het doorstroomcijfer is gebaseerd op het aantal medewerkers van de sector Wonen met Zorg dat in 2017 succesvol een EVC-traject afgerond heeft en afgezet tegen het totaal aantal medewerkers.

(experimenteren met arbeidsbesparende technologie zoals e-health). Daarnaast worden er in partnerschap met maatschappelijke stakeholders zoals het UWV diverse trajecten opgezet om zij-instromers op te leiden voor een zorgfunctie bij Libertas. Deze projecten lopen door naar 2018 en gaan hopelijk bijdragen aan het versterken van voldoende toegeruste zorgteams.

Behandeldienst

De zorgprofessionals werken samen met andere disciplines aan de kwaliteit van leven van de bewoners. Voor de bewoners met een somatische zorgvraag blijft de eigen huisarts de eindverantwoordelijke behandelaar en worden andere behandelaren op consultbasis betrokken indien nodig. Voor de bewoners met een psychogeriatrische zorgvraag wordt de specialist ouderengeneeskunde de eindverantwoordelijk behandelaar op het moment dat deze bewoners bij ons komen wonen.

Door de compacte schaal van de sector Wonen met Zorg heeft Libertas Leiden gekozen om de behandelaren in te huren bij collega-aanbieder in de regio, Topaz. Hierdoor is de aanwezigheid van voldoende expertise en 24/7 dekking geborgd. Topaz detacheert op jaarbasis een vaste groep van behandelaren naar Libertas Leiden. Deze vaste groep omvat in totaal circa 3 fte, en is gemengd samengesteld met meerdere specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist, fysiotherapeuten en psychologen. Aanvullend worden incidenteel ergotherapeut, logopedist, bewegingstherapeut en muziektherapeut ingezet. Omdat de behandelaren extern worden ingehuurd, komen zij dus niet terug op het overzicht personeelssamenstelling.

Tussen beide organisatie bestaat een langdurige samenwerkingsrelatie en gedeelde ambitie om goede zorg te leveren. De inzet van de behandeldienst valt onder een meerjarencontract en jaarlijks worden afspraken gemaakt over de ureninzet en periodieke evaluatie over de kwaliteit (elk kwartaal). In de eerste helft van 2017 vond er een groot aantal wisselingen plaats in de samenstelling van de groep behandelaren. In de tweede helft van het kalenderjaar zijn er daarom aanvullende afspraken gemaakt over het realiseren van voldoende continuïteit in deze groep. Deze procesafspraken zijn eind van het jaar ook opgenomen in de inkoopafspraken voor 2018.

Ontwikkeling huidige medewerkers

Voldoende bevoegde en vakbekwame verzorgenden, verpleegkundigen en medewerkers hotelservices zijn van cruciaal belang voor onze zorg en dienstverlening en een kritische succesfactor voor de positie van Libertas Leiden. Dit betekent dat wij onze toekomstige werknemers en collega's zelf opleiden. Libertas Leiden is een erkend leerbedrijf en biedt zowel stageplekken in het kader van de beroepsopleidende leerweg (BOL) als leerwerkplekken in het kader van de beroepsbegeleidende leerweg (BBL).

Als zittende medewerkers groeimogelijkheden hebben en gemotiveerd zijn om zich te ontwikkelen, ondersteunt Libertas Leiden hen om de kansen te benutten. Verzorgenden en verpleegkundigen met specialisaties zorgen ervoor dat ontwikkelingen in het specialisme ook bij collega's bekend worden, onder andere door het geven van klinische lessen.

Libertas Leiden wil het aantoonbaar bevoegd en bekwaam houden van medewerkers in verpleegkundige handelingen structureel goed regelen. Sommige handelingen komen in de praktijk niet vaak voor en dat maakt het moeilijk om medewerkers binnen het dagelijks werk in alle verpleegkundige handelingen bekwaam te houden. Er zijn ook medewerkers die wel bevoegd zijn maar zich niet bekwaam voelen. In 2017 is daarom de zogeheten B-overall geïntroduceerd. In plaats van te oefenen op poppen, wordt deze belevingsoveral aangetrokken door een collega. In deze overal zijn verschillende applicaties verwerkt om verpleegkundige handelingen te testen. Bijkomend effect is dat de collega die de overal draagt, ook de handelingen vanuit het cliëntperspectief ervaart.
De belangrijkste thema's van 2017 in de ontwikkeling van de medewerkers waren de integratie van zorg en welzijn (zie beschrijving van het project Zinvolle dagen onder het thema Wonen en Welzijn) en de basis op orde in methodisch werken. In de ontwikkelingsstappen in de basis op orde, spelen de locatieverpleegkundigen een grote rol. Zij ondersteunen de collega's middels coaching on the job. In 2017 hebben we de formatie locatieverpleegkundigen uitgebreid en hebben zij een groot deel van hun werktijd kunnen besteden aan het coachen en begeleiden van de medewerkers.
Tot slot zijn alle verzorgenden en verpleegkundigen ingeschreven in het Kwaliteitsregister Verpleegkundigen & Verzorgenden (V&V), waarin de deskundigheidsbevordering wordt vastgelegd. Hierdoor worden zij zelf eigenaar van hun eigen portfolio aan cursussen en bijscholingen.

Arbo- en verzuimbeleid

Libertas Leiden zet het lopende beleid voort dat is gericht op het vergroten van het werkplezier, het beperken van veiligheids- en gezondheidsrisico's in de organisatie, het verminderen van het ziekteverzuim, bevorderen van re-integratie en het welzijn van de medewerkers.
Het verzuimbeleid is gericht op een vitale inzet van medewerkers. Dat resulteert in een lage meldingsfrequentie en een laag percentage kort verzuim. Daarnaast richten de inspanningen zich vooral op het omlaag brengen van afwezigheid door langdurend verzuim tot een percentage dat vergelijkbare zorgorganisaties kennen.

7. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Libertas Leiden wil effectief en efficiënt gebruik maken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Gebouwde omgeving

Het onderhoud van het vastgoed van Libertas Leiden kent een cyclisch (meerjaren) onderhoudsplan. Daarnaast zijn er onderhoudscontracten voor de verschillende installaties. Met name gebouwen met een verblijfsfunctie of woonvoorziening voor zorgvragers moeten voldoen

aan specifieke eisen. Hiervoor is wet- en regelgeving van toepassing, en zijn ook de wensen van zorgvragers en van de medewerkers van belang.

Specifiek voor 2017 is de extra aandacht die er is voor de locatie Rijn en Vliet. Dit is een tijdelijke locatie waar de bewoners van Robijnhof verblijven; in de tweede helft van 2017 is duidelijk geworden dat deze tijdelijkheid zo'n vijf jaar zal bedragen. Daarom is er in november 2017 een verbeterplan (inclusief investeringsplan) opgesteld om de fysieke leefomgeving en uitstraling (leefbaarheid) van het gebouw aanzienlijk te verbeteren. Deze verbeteropgave loopt door naar 2018.

Technologische hulpbronnen

Libertas leiden werkt met het elektronische cliëntendossier (ECD); "ONS" van leverancier Nedap. In september 2016 is de implementatie op de eerste locatie gestart; sinds februari 2017 werken alle Wonen met Zorg-locaties met het ECD.
Naast de implementatie van een nieuw ECD is ook in 2017 een nieuw intranet geïmplementeerd ter verbetering van de interne communicatie. Het intranet biedt de mogelijkheid om nieuwsberichten en nieuwsbrieven te kunnen plaatsen en automatiseringstoepassingen te laten starten.

Materialen en hulpmiddelen

Apparatuur moet betrouwbare informatie afgeven, omdat afwijkingen een gevaar voor de cliënt kan opleveren. Al onze meetapparatuur wordt tijdig en structureel gecontroleerd en zo nodig geijkt. Ook andere apparatuur zoals het alarmeringssysteem en koelkasten waarin medicatie bewaard wordt, controleren we met regelmaat.

Facilitaire zaken

Voor facilitaire aangelegenheden kunnen bewoners en medewerkers op elk van de woonzorglocaties gebruik maken van hotelservices. Daarnaast verzorgen de medewerkers binnen bedrijfsondersteuning werkzaamheden op het gebied van ICT, Financiën, beleidsadvisering en HR. Zij voeren hun werkzaamheden uit volgens de geldende wet- en regelgeving.

Financiën en administratieve organisatie

Libertas Leiden wil een verantwoorde besteding van de collectieve middelen die beschikbaar komen. Het is daarom van belang een juiste en volledige financiële administratie te voeren. Iedere budgethouder heeft de beschikking over de resultaten van zijn of haar organisatieonderdeel en kan bijsturen indien nodig. De afdeling financiën ondersteunt daarbij. Libertas Leiden kent een beleidscyclus (planning- en controlcyclus) waarbij de financiële prestaties en verantwoording zowel intern als extern worden getoetst. De raad van toezicht, accountant, ondernemingsraad en cliëntenraad hebben hierbij een kritische rol.

8. CLIËNTOORDELEN

Het verzamelen en delen van informatie vinden we van groot belang voor kwalitatief goede zorg. Informatie over de kwaliteit van de zorg geeft ons de mogelijkheid om de processen verder te verbeteren. Libertas Leiden zet een mix van kwantitatieve en kwalitatieve instrumenten in, om op een betrouwbare wijze uit te vragen hoe de bewoners en hun naasten de zorgverlening beoordelen.
In 2017 is er voor de PG-afdelingen gebruik gemaakt van het instrument CQi en voor de somatische afdelingen is het Kwaliteit van Leven ingezet. Naast het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) is tevredenheid van de bewoner een onderdeel van de (periodieke) evaluatie van het zorgleefplan. Om nog meer informatie te kunnen verzamelen waarvan we kunnen leren heeft Libertas Leiden het initiatief genomen om een nieuw instrument te implementeren, namelijk het spiegelgesprek. Door middel van een spiegelgesprek kunnen de medewerkers meer inzicht krijgen in de manier waarop bewoners en mantelzorgers de zorg en dienstverlening ervaren. Daarnaast verbetert het de cliëntgerichtheid van medewerkers én de organisatie. De resultaten uit een spiegelgesprek zijn een stimulans voor concrete verbeteringen. Hierdoor kunnen wij betere zorg verlenen aan onze cliënten. Op de PG-afdelingen hebben in 2017 salontafelgesprekken plaatsgevonden. Een salontafelgesprek is een gezamenlijk gesprek met de familieleden en/of mantelzorger van de PG-bewoners. Hiermee willen we het welbevinden en de tevredenheid van bewoners van de gesloten afdeling (PG) vergroten.
Hieronder zijn de uitkomsten opgenomen van de in 2017 systematisch uitgevraagde cliëntoordelen. De resultaten uit deze uitvragen én de daaruit voorvloeiende verbetermaatregelen worden vastgelegd in de kwartaalrapportages, zodat voorgang op verbetering ook gevolgd kan worden.

Resultaten Kwaliteit van Leven

In de periode februari en maart 2017 is bij Libertas Leiden een onderzoek naar kwaliteit van leven van bewoners uitgevoerd op de somatische afdelingen. De Kwaliteit van Leven van bewoners in intramurale, langdurende zorg meting bestaat uit een lijst met stellingen over ervaren kwaliteit van leven die door interviewers aan bewoners wordt voorgelegd. De meting is bedoeld voor bewoners die al tenminste 90 dagen in de instelling verblijven met wie een interview kan worden gehouden. Medewerkers hebben de interviews gehouden. ZorgDNA heeft op basis van de verzamelde data rapporten samengesteld. Opvallende uitkomsten uit de rapporten waren:

<u>Lorentzhof</u>
Libertas Leiden, Lorentzhof telde op het tijdstip van de meting 30 bewoners. Daarvan zijn 20 benaderd voor een interview. Van hen zijn 19 daadwerkelijk geïnterviewd. Van 19 bewoners ten slotte konden de interviews in de analyse worden meegenomen.

De belangrijkste conclusies over de scores op de 10 thema's van Kwaliteit van Leven zijn:

- Goede waardering voor privacy
- Goede waardering voor het eten en de maaltijden
- Goede waardering voor het zich prettig voelen
- Goede waardering voor getoond respect
- Mindere waardering voor keuze aan activiteiten
- Goede waardering voor persoonlijke omgang/aanwezig zijn van vrienden

Uit de landelijke vergelijking van de scores blijkt dat de scores significant lager zijn op de thema's:

- Totaalscore van de thema's
- Dagelijks kiezen
- Reageren door medewerkers
- Keuze aan activiteiten

Robijnhof

Libertas Leiden, Robijnhof telde op het tijdstip van de meting 44 bewoners. Daarvan zijn 28 benaderd voor een interview. Van hen zijn 22 daadwerkelijk geïnterviewd. Van 22 bewoners ten slotte konden de interviews in de analyse worden meegenomen.

De belangrijkste conclusies over de scores op de 10 thema's van Kwaliteit van Leven zijn:

- Goede waardering voor privacy
- Goede waardering voor het eten en de maaltijden
- Goede waardering voor veiligheid
- Goede waardering voor het zich prettig voelen
- Goede waardering voor dagelijks kiezen
- Mindere waardering voor een band voelen voor wie hier werkt
- Mindere waardering voor keuze aan activiteiten
- Mindere waardering voor persoonlijke omgang/aanwezig zijn van vrienden

Uit de landelijke vergelijking van de scores blijkt dat de scores significant lager zijn op de thema's:

- Totaalscore van de thema's
- Prettig voelen
- Dagelijks kiezen
- Respect
- Reageren door medewerkers
- Band voelen met wie hier werkt
- Keuze aan activiteiten
- Persoonlijke omgang

Parelvissers

Libertas Leiden, De Parelvissers telde op het tijdstip van de meting 38 bewoners. Daarvan zijn er 27 benaderd voor een interview. Van hen zijn 26 daadwerkelijk geïnterviewd. Van 26 bewoners ten slotte konden de interviews in de analyse worden meegenomen.

De belangrijkste conclusies over de scores op de 10 thema's van Kwaliteit van Leven zijn:

- Goede waardering voor privacy
- Goede waardering voor het eten en de maaltijden
- Goede waardering voor veiligheid
- Goede waardering voor het zich prettig voelen
- Goede waardering voor dagelijks kiezen
- Goede waardering voor getoond respect
- Goede waardering voor reageren door medewerkers
- Goede waardering voor persoonlijke omgang/aanwezig zijn van vrienden

Uit de landelijke vergelijking van de scores blijkt dat er geen scores zijn die significant lager zijn.

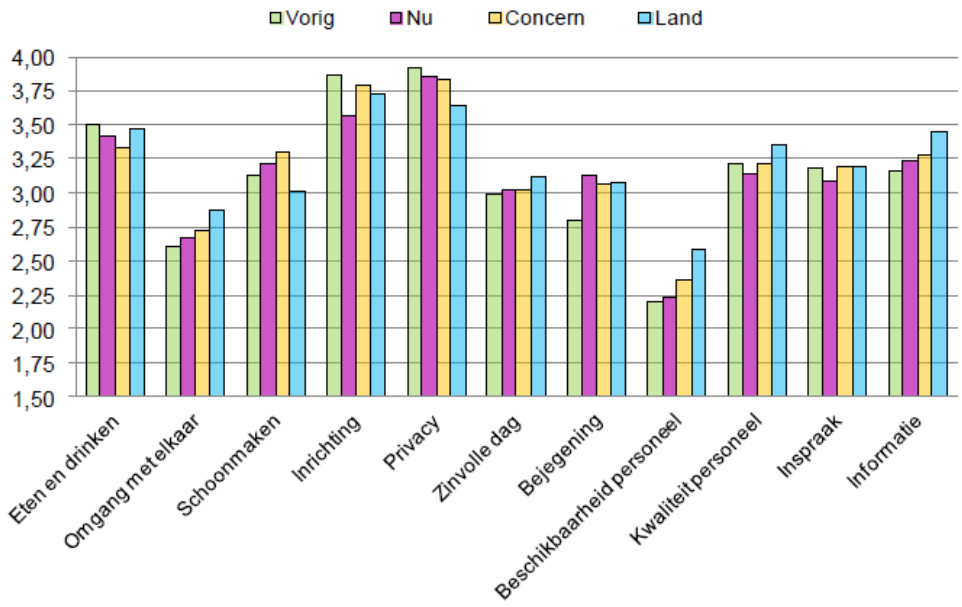
Resultaten CQi

In de periode mei en juni 2017 heeft ZorgDNA een onderzoek gehouden bij Libertas Leiden, op de PG afdelingen van Het Gebouw, Lorentzhof en Robijnhof.

Lorentzhof

In het onderzoek zijn 37 vertegenwoordigers van bewoners aangeschreven om deel te nemen. Hiervan hebben er 15 een vragenlijst geretourneerd, kwamen er geen vragenlijsten onbestelbaar terug, waren er geen telefonische/e-mail afmeldingen. Na opschoning vanwege exclusiecriteria konden 15 vragenlijsten (=41%) in de analyse worden meegenomen.

Onderstaand figuur geeft de uitkomsten van de indicatoren bij de huidige meting (Nu) en vergelijkt deze met die van de vorige meting, het gemiddelde van het zorgconcern en de landelijke cijfers.



Interne benchmark:
Uit de interne vergelijking van de meting Nu ten opzichte van het totaal bij het zorgconcern komen de volgende aanbevelingen voor verbetering van zorg voort:

1. Inrichting
2. Beschikbaarheid personeel
3. Inspraak

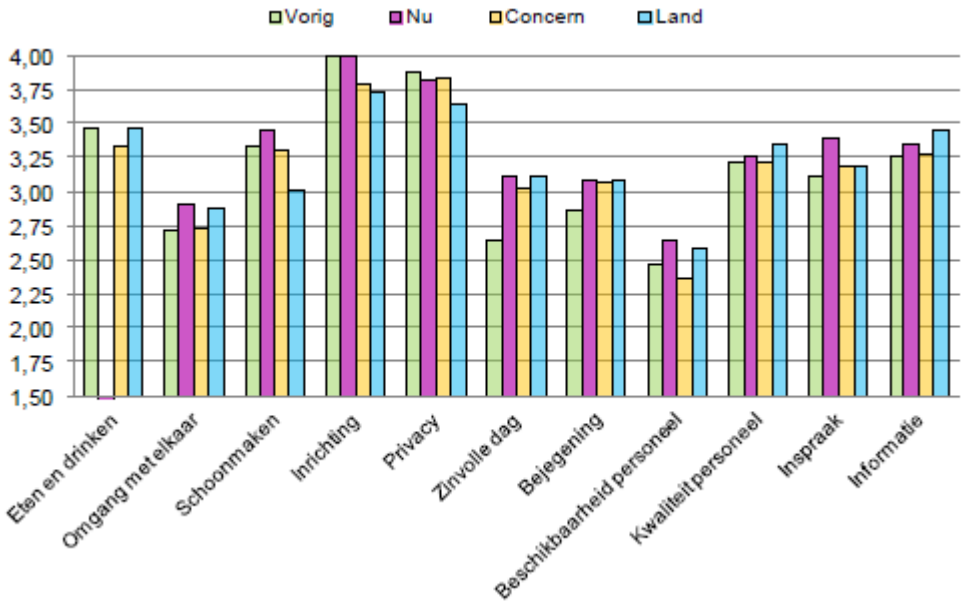
Externe benchmark:
Uit de vergelijking van de meting Nu ten opzichte van de landelijke cijfers en daarbij rekening houdend met het belang dat respondenten aan de onderwerpen hechten komen de volgende aanbevelingen voor verbetering van zorg voort:

1. Beschikbaarheid personeel
2. Omgang met elkaar
3. Kwaliteit personeel

De Net Promotor Score (NPS) bedraagt 66,7%. Dit betekent dat 66,7% van de respondenten locatie Lorentzhof zou aanbevelen bij anderen.

<u>Het Gebouw</u>
In het onderzoek zijn 20 vertegenwoordigers van bewoners aangeschreven om deel te nemen. Hiervan hebben er 12 een vragenlijst geretourneerd, kwamen er geen vragenlijsten onbestelbaar terug, waren er geen telefonische/e-mail afmeldingen. Na opschoning vanwege exclusiecriteria konden 11 vragenlijsten (=55%) in de analyse worden meegenomen.

Onderstaand figuur geeft de uitkomsten van de indicatoren bij de huidige meting (Nu) en vergelijkt deze met die van de vorige meting, het gemiddelde van het zorgconcern en de landelijke cijfers.



Interne benchmark:
Uit de interne vergelijking van de meting Nu ten opzichte van het totaal bij het zorgconcern komen de volgende aanbevelingen voor verbetering van zorg voort:

1. Privacy

Externe benchmark:
Uit de vergelijking van de meting Nu ten opzichte van de landelijke cijfers en daarbij rekening houdend met het belang dat respondenten aan de onderwerpen hechten komen de volgende aanbevelingen voor verbetering van zorg voort:

1. Informatie
2. Kwaliteit personeel

De Net Promotor Score (NPS) bedraagt 63,6%. Dit betekent dat 63,6% van de respondenten locatie Het Gebouw zou aanbevelen bij anderen.

<u>Robijnhof</u>
Door een te lage respons (N=5) was het helaas niet mogelijk een analyse uit te voeren en een rapport te maken.

BIJLAGE 1: SAMENVATTING RESULTATEN MEDEWERKERSONDERZOEK WONEN MET ZORG 2017

Hieronder volgt een overzichtstabel waarin we vier criteria voor het bepalen van de succesfactoren en de knelpunten bespreken: de gemiddelde scores per hoofdaspect, de vergelijking met de benchmark Zorg en Welzijn, het percentage (on)tevreden medewerkers en de plaats in de prioriteitenmatrix.

	Gemiddelde	Benchmark	Afwijking t.o.v. de benchmark	Percentage ontevreden medewerkers	Percentage tevreden medewerkers	Plaats in de prioriteitenmatrix
Algemene tevredenheid werk	7.5	7.9	-	9 %	82 %	
Functioneringsgesprekken	7.8	6.2	++	3 %	89 %	Handhaven
Inhoud werk	7.4	7.8	-	12 %	81 %	Sterke punten
Direct leidinggevende	7.0	7.2	o	13 %	70 %	Sterke punten
Samenwerking	6.7	7.0	-	12 %	60 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Werkomstandigheden	6.7	7.1	-	16 %	66 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Sfeer	6.7	7.3	--	13 %	55 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Professionele ontwikkeling	6.6	6.6	o	13 %	60 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Sectormanager	6.6	6.0	++	6 %	49 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
Bestuurder	6.4	5.8	++	12 %	47 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit
OR	6.4	6.4	o	9 %	46 %	
Werkbelasting	6.1	6.6	--	23 %	53 %	Verbeterpunten hoge prioriteit
Communicatie	5.7	6.1	-	29 %	39 %	Verbeterpunten minder hoge prioriteit

Toelichting op 'Plaats in de prioriteitenmatrix':

- Het hoofdaspect 'algemene tevredenheid werk' is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen omdat dit de 'afhankelijke variabele' is in de regressieanalyse waarop de prioriteitenmatrix is gebaseerd.
- Het hoofdaspect OR is niet in de prioriteitenmatrix opgenomen vanwege de speciale status die het heeft in organisaties.