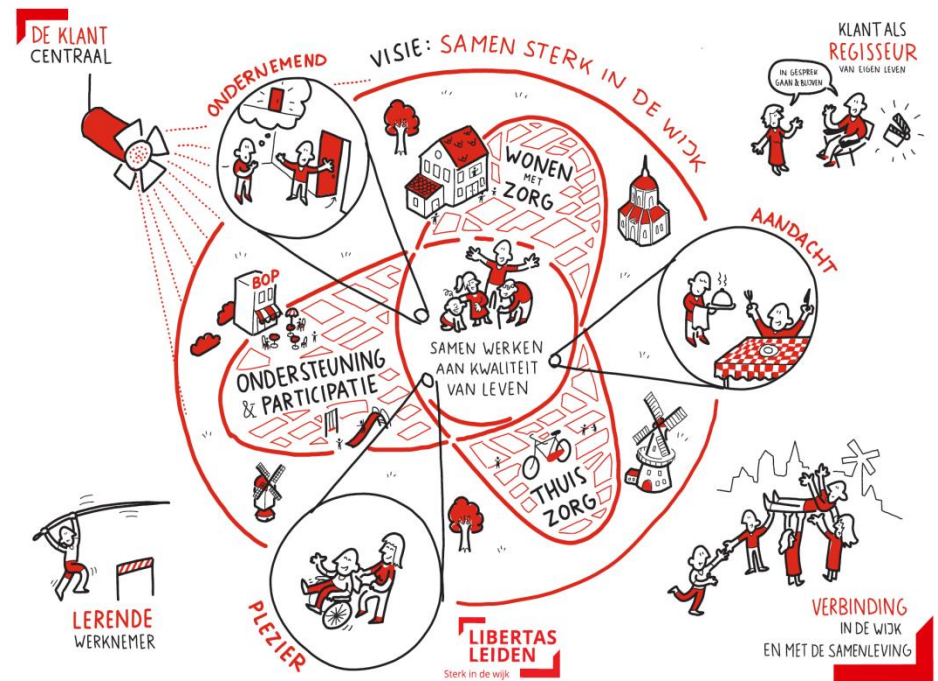


Kwaliteitsverslag 2018

26 juni 2019



Voorwoord

Leiden, Juni 2019

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is vanaf 2017 dé kwaliteitsstandaard voor de verpleeghuiszorg. Het Kwaliteitskader zet in op persoonsgerichte zorg met aandacht voor de kwaliteit van leven en daarmee verder gaat dan alleen goede lichamelijke zorg. Binnen Libertas Leiden beginnen we niet vanaf nul; er is al veel bereikt de afgelopen jaren. Wij geloven dat de kwaliteit van zorg in elke interactie zit tussen onze medewerkers, vrijwilligers en bewoners/cliënten en we werken daar dagelijks aan met *aandacht, plezier en ondernemerschap*.

Bij de uitvoering van het Kwaliteitskader werken we in de geest daarvan met een dynamisch ontwikkelproces van samen leren en continu werken aan betere kwaliteit. Ook bij het maken van dit kwaliteitsverslag hebben we geleerd van onze eerdere ervaringen. We hebben gezocht naar een andere manier van verslag doen die minder beschrijvend en meer visueel en verhalend is. In samenspraak met het Zorgkantoor Zorg en Zekerheid hebben we daarom als pilot gekozen voor Rijker Verantwoorden.

Deze methodiek beoogt een divers beeld te geven van de dingen waar we aan werken en dient als vertrekpunt van een gesprek met cliënten, medewerkers en toezichthouders. De nationale politie, die net als organisaties in de zorg in een complexe ,maatschappelijke omgeving werkt, heeft hier al enige tijd ervaring mee. We hebben goede gesprekken gevoerd over onze kwaliteit van zorg- en dienstverlening. We zijn niet volledig en blijven samen leren, want zorg is nooit af.

De methodiek leggen we kort uit in het eerste deel van ons Kwaliteitsverslag 2018. Onze verantwoordingsbeelden hebben we vervolgens opgebouwd langs de thema's uit het Kwaliteitskader en verrijkt met cijfers, letters, dialoog en beelden.

Als u naar aanleiding van het kwaliteitsverslag een suggestie heeft of op een andere manier wilt bijdragen dan gaan we graag met u in gesprek, neem gerust contact met ons op!

Ingrid Kraaijenoord,
Sectormanager Wonen met Zorg

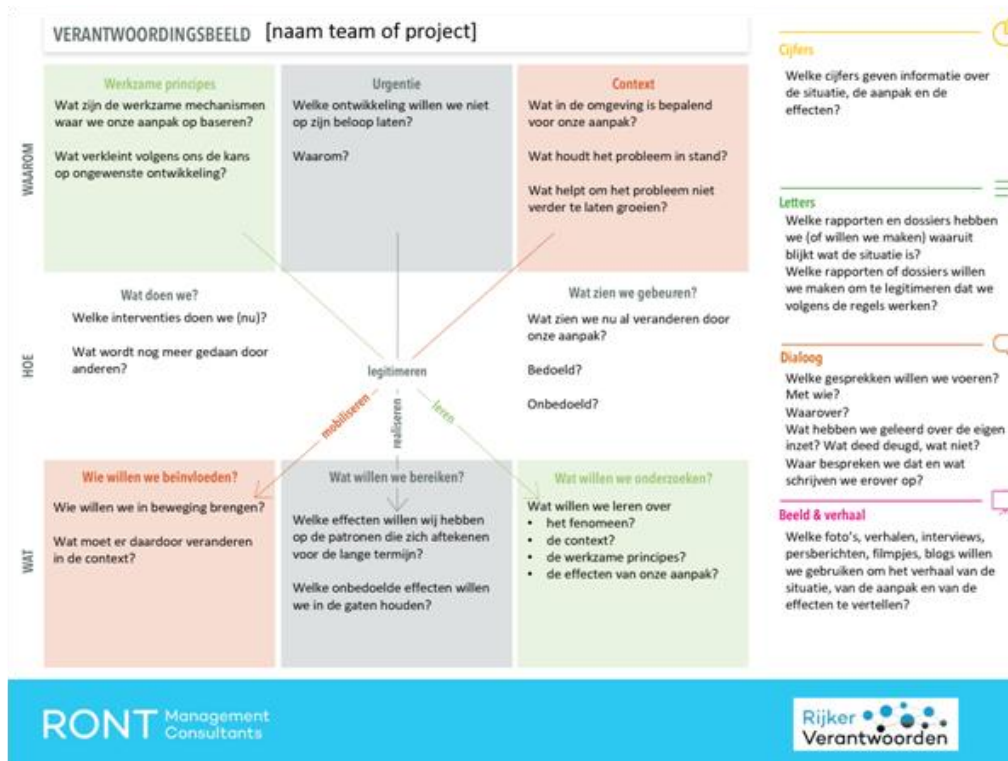
Rijker verantwoord: een introductie (1)

Stap 1 (links)

Theorie van Verandering: Wat wil je, waarom en hoe?

Stap 2 (rechts)

Rijker Verantwoorden: Hoe maak je zichtbaar wat je doet en wat het brengt?



Rijker verantwoord: een introductie (2)

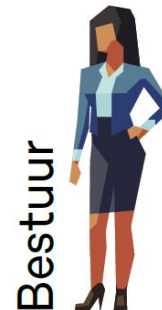
De methodiek beoogt:

- Verantwoording die de kans op goed werk vergroot in plaats van verkleint
- Verantwoording waarbij je mag terugpraten
 - Doorbreken van *principal* – *agent* relatie
- Verantwoording die gericht is op het gezamenlijk ontdekken van de bedoeling
- Verantwoording die de praktijk toont, niet het beleid
 - Normatieve professionaliteit
- Verantwoording die voeding geeft aan leerprocessen

Rijker verantwoord: de filosofie



Rijk en robuust
Meetbaar en merkbaar
Tonen en aantonen
Tellen en vertellen
Optellen en optillen
Vooraf en achteraf
Horizontaal en verticaal





WAAROM

Werkzame principes

- Ieder individu heeft zijn eigen gewoontes, wensen, behoefte en geschiedenis.
- De juiste zorg en dienstverlening vloeit voort uit het gesprek van de cliënt en zijn naasten. De afspraken worden afgestemd op de wensen en mogelijkheden (maatwerk).

Urgentie

- Bewoners van onze woonzorglocaties, ervaren nog niet altijd de hoogst haalbare optimale Kwaliteit van Leven (KvL).
- We kijken nog teveel vanuit het medisch model, te weinig het menselijk leven in alle facetten. (holistisch mensbeeld).
- Bewoners worden nog onvoldoende uitgenodigd tot het behouden van eigen regie.

Context

- Er is een grote flexibele schil t.o.v. vaste bezetting. (zie ook wonen en welzijn)
- De intensievere en complexere ondersteuningsbehoefte vergt meer en andere kennis en kunde van medewerkers
- Cliënten en naasten kijken kritisch naar zorg voor bewoners, ze eisen meer. Vaker is er verharding en agressie.
- De inzet van vrijwilligers sluit onvoldoende aan bij de unieke vragen van bewoners.
- Beeldvorming rondom ouderen en verpleeghuiszorg is achterhaald en generalistisch.

HOE

Wat doen we?

- Afspraken over de zorg en dienstverlening worden in samenspraak gemaakt en vastgelegd in het ZLP/ECD in ONS.
- Met elke nieuwe bewoner maken we m.b.v. 'Elkaar beter leren kennen' een profielschets.
- Training omgaan met agressie voor medewerkers.
- Ervaringen van bewoners ophalen (CTO/ MDO)

legitimeren

— mobiliseren —
— realiseren —
— leren —

Wat zien we gebeuren?

- Extra financiële middelen voor scholing medewerkers.
- RAAT (regionale samenwerking arbeidmarkt)
- Toename van digitalisering, o.a. Caren Zorgt.
- Ontwikkeling e-health.

WAT

Wie willen we beïnvloeden?

- Clienten: tevredenheid
- Clienten & naasten: verwachtingsmanagement
- Medewerkers: deskundigheid
- Potentiële medewerkers: die in dienst kunnen komen: aantrekkelijke werkgever
- Vergroten naamsbekendheid via social media.
- Vrijwilligers, inzet afstemmen op individuele behoeftes.

Wat willen we bereiken?

- Bewoners behouden regie over hun leven, passend bij hun persoonlijke mogelijkheden.
- We zijn met bewoners in gesprek over alle facetten van leven en we leggen de afspraken over zorg en dienstverlening vast.
- Bewoners en naasten zijn tevreden over de door hen ervaren kwaliteit van leven en delen dat actief.

Wat willen we onderzoeken?

- Hoe verbeteren we inhoud en gebruik van het zorgleefplan?
- Hoe werken de medewerkers (beter) samen in de verschillende disciplines en locaties, ter verbetering van de Z&D?
- Welke tevredenheidsmetingen willen we continueren?
- Hoe krijg je de dialoog tot stand, bij verharde / verstoorde relaties met naasten?
- In hoeverre zijn extra financiële middelen beschikbaar wanneer de wensen van de bewoner daarom vragen?

Cijfers

- % [Zorgleefplan \(ZLP\)](#)
- [Klanttevredenheid](#)
- [ZorgkaartNL](#)

Letters

- [Zorgleefplan door tenminste niveau 3](#)
- [Antwoorden op open vragen klanttevredenheid](#)
- [Formulier: Elkaar beter leren kennen](#)
- [Reviews ZorgkaartNL](#)

Dialogo

- [Spiegelgesprekken & Salongesprekken](#)
- [Formulier einde zorg \(naam\)](#)
- [Exitgesprekken medewerkers](#)
- [Trainingsprogramma's \(agressie & rapporteren & methodische werken\)](#)
- [Aangepast inwerkprogramma](#)

Beeld & verhaal

-



Cijfers

- [Klanttevredenheid](#)
- [Personeelssamenstelling](#)
- [Aantal vrijwilligers](#)

Letters

- [Norm personeelssamenstelling: aandacht, aanwezigheid en toezicht](#)
- [Activiteitenkalender](#)
- [Nieuwsbrief](#)

Dialogo

- [Zinvolle dagbesteding](#)
- [Familieparticipatie](#)
- [Samenwerking](#)
 - Stedelijk Gymnasium
 - Rotary
 - IVN
- [Ethische dilemma's en vraagstukken](#)

Beeld & verhaal

- [3 oktober viering](#)
- [Twee kookmomenten restaurant Parelvisiers](#)
- [Doorlopende diavoorstellingen van activiteiten aanbod \(scherm\)](#)
- [Opknaptour Rijn en Vliet](#)
- [Social Media; Facebook, Twitter](#)
- [Libernet: Intranet](#)



WAAROM

HOE

WAT

Werkzame principes

- Nadruk op leven in al zijn facetten, we willen dat mensen zich prettig voelen, dit draagt bij aan KvL.
- Alle afspraken (inclusief die met hotelservices) opnemen in het ZLP.
- Dagbesteding krijgt een vraaggerichte vorm en leidt tot individuele afspraken
- Werkplezier wordt vergroot door: Regelruimte, technologie en minder administratie.
- Werkplezier leidt tot behoudt vitale medewerkers en goede zorg

Urgentie

- Bewoners ervaren hun dagen niet altijd als zinvol genoeg. Dit heeft invloed op hun ervaren kwaliteit van leven.
- Bewoners ervaren te veel wisselingen bij het personeel
- De medewerkers zijn niet altijd voldoende toegerust om de kwaliteit van zorg te waarborgen en inhoud te geven aan een zinvolle dag.

Context

- Er is een structureel arbeidsmarkt probleem.
- De ondersteuningsbehoefte is intensiever en complexer geworden
- Beperking in gebouwen.

Wat doen we?

- Aandacht voor hygiëne op de werkvloer
- Herijking van de bezetting per locatie medewerkers
- Leren en ontwikkelen stimuleren door opdoen van ervaring in andere team, of zich te specialiseren
- Programma Zinvolle Dagen: behoefte herkennen
- Evaluatie Grijs, Groen en Gelukkig
- Invoering bedrijfskleding
- Verbetering leefomgeving Rijn en Vliet

Wat willen we bereiken?

- Elke bewoner ervaart de hoogst haalbare kwaliteit van leven
- Zinvolle dagbesteding is vanzelfsprekend een basisvoorziening.
- Meer aanbod van individuele activiteiten
- Waardering, aandacht en werkplezier. Binden en boeien van medewerkers.
- Voldoende goed opgeleide medewerkers. Zo min mogelijk inzet PNIL, of indien mogelijk zoveel mogelijk dezelfde medewerkers

Wat zien we gebeuren?

- Rotary en Stedelijk Gymnasium willen iets betekenen voor ouderen in Leiden.
- Vertraging nieuwbouw Robijnhof
- Veranderde wensen bewoners dagbesteding.
- Extra middelen: toeslagen waardigheid en trots

Wie willen we beïnvloeden?

- Eigen medewerkers, verbetering onderlinge samenwerking
- Potentiele zij-instromers
- (Potentiele) verpleegkundigen en verzorgenden.

Wat willen we bereiken?

- Elke bewoner ervaart de hoogst haalbare kwaliteit van leven
- Zinvolle dagbesteding is vanzelfsprekend een basisvoorziening.
- Meer aanbod van individuele activiteiten
- Waardering, aandacht en werkplezier. Binden en boeien van medewerkers.
- Voldoende goed opgeleide medewerkers. Zo min mogelijk inzet PNIL, of indien mogelijk zoveel mogelijk dezelfde medewerkers

Wat willen we onderzoeken?

- Ervaren bewoners een zinvolle invulling van hun dag?
- Voelen bewoners zich thuis?
- Toename tevredenheid hotelservices (voeding en huishouding)?
- Waar wenst de bewoner zijn maaltijd te nuttigen?
- Is het werkplezier toe genomen?
- Is het ziekteverzuim gedaald?
- Ervaart men al minder administratieve werkzaamheden?

legitimiseren

mobiliseren

realiseren

leren

VERANTWOORDINGSBEELD Thema 3: Veiligheid



WAAROM

Werkzame principes

- We staan voor leven in vrijheid, fixeren niet en minimaliseren vrijheidsbeperking
 - Cliëntveiligheid staat voorop. We nemen weloverwogen risico's in samenspraak met cliënt en naasten.
 - Kennis over gezondheidsrisico's maakt dat we preventiemaatregelen effectiever kunnen inzetten.
- Veiligheid van zorg uit zich door:
- Vakbekwaam en vraaggericht omgaan met de risico's van de bewoner
 - Veilige principes van medicatietoediening en beheer

Urgentie

- Niet alle medewerkers zijn zich voldoende bewust van de omgang met risico's, er vindt niet altijd voldoende opvolging plaats n.a.v. signalen en meldingen
- De dienstverlening komt in het gedrang door dreigend tekort aan bevoegde en bekwame (B&B) medewerkers
- Brandveiligheid
- Hygiëneveiligheid

Context

- Beeldvorming vrijheidsbeperkende interventies
- Complexere populatie bewoners verandering zorgstelsel
- Extern ingehuurd behandel functie

HOE

Wat doen we?

- Eigen regie geven op scholing bevoegd en bekwaam en oefenen met vaardigheden en trainingen B&B.
- RI&E + plan van aanpak
- Deelname 'Geen nood bij brand!'
- Oefenen ontruimingen locaties
- Crisisdienst & Verpleegkundige achterwacht
- Afspraken risico-analyse, opvolging en zichtbaarheid hiervan
- Samenwerking Thuiszorg & Wonen met Zorg

legitimeren

mobiliseren
realiseren
leren

Wat zien we gebeuren?

- Verandering personeelbestand (B&B)
- Andere cliëntenpopulatie, met complexere zorgvraag
- Extra (tijdelijke) middelen voor kwaliteitsverantwoording
- Veel verantwoordingsdruk

WAT

Wie willen we beïnvloeden?

- Potentiële collega's, verpleegkundigen en verzorgenden
- Beïnvloeding beeldvorming ouderenzorg dmv gesprekken met inspectie en zorgkantoor
- Samenwerkingspartner Topaz (behandelfunctie): aansluiten bij visie LL
- Samenwerking andere zorgorganisaties

Wat willen we bereiken?

- Medewerkers zijn zich bewust van de risico's en bespreken dit met bewoners en naasten, dit wordt vastgelegd in het ecd
- Alle verzorgenden en verpleegkundigen zijn bevoegd en bekwaam
- Preventieve maatregelen worden effectiever ingezet.
- MIC analyse wordt terug gekoppeld naar de werkvloer
- Elke medewerker heeft BHV en er zijn voldoende ploegleiders
- Ontruimingsplannen zijn up to date
- Voldoende middelen om te ontruimen

Wat willen we onderzoeken?

- Hoe vaak komt gezondheidsrisico's voor, hoe registreren we dit en hoe volgen we dit op?
- Is onze omgang met risico's adequaat (analyse) en monitoring voldoende (kwaliteitsmanagementsysteem)
- Hoe kunnen we vrijheidsbeperkingen verder minimaliseren? .

Cijfers

- [MIC meldingen](#)
- [MAO-meldingen](#)
- [Overzicht Bevoegd en Bekwame medewerkers](#)

Letters

- [Analyse Gezondheidsrisico's](#)
- [Vrijheidsbeperkende maatregelen](#)
- [\(Sire\)analyses MIC commissie](#)
- [Innovatieproces](#)
- [Analyse zorgleefplannen](#)
- [Infectiepreventie](#)

Dialogo

- [Geneesmiddelen commissie](#)
- [Structureel overleg Topaz en contractuele rapportage](#)
- [Bopz commissie](#)
- [Rapportage overleg brandweer commandant](#)

Beeld & verhaal

- [Foto's BHV-trainingen](#)



VERANTWOORDINGSBEELD Thema 4: Leren en Ontwikkelen van Kwaliteit



WAAROM

Werkzame principes

Kwaliteit van zorg uit zich door voortdurend verbeteren:

- Zinnvolle dag invulling 'zoals thuis',
- Medewerkers die met aandacht en plezier ondernemende wijze hun werkzaamheden vorm geven.
- De professioneel geboden zorg en ondersteuning is persoonsgericht

Urgentie

Libertas is een lerende organisatie en ontwikkelt kwaliteit ten behoeve van tevreden bewoners. Door tevreden medewerkers kan een kwalitatieve goede zorgverlening geboden worden. Daarbij:

- Bevat het kwaliteitsplan concrete doelen.
- Is een toegankelijk kwaliteitsmanagementsysteem.
- Is (meer) aandacht nodig voor financiën vs verbetering kwaliteit

Context

- Er is (grote) krapte op de arbeidsmarkt
- Het actief lerend netwerk vanuit LL is onvoldoende ingericht en benut
- Mantelzorgers en naasten worden (nog) te weinig betrokken
- Visie van het kabinet en de zorgverzekeraars
- Imago verpleeghuiszorg is niet goed.

HOE

Wat doen we?

- Werken met zorgleefplan incl evaluaties
- Succesvolle acties rondom zinnvolle dagbesteding
- Proces van medicatie gedigitaliseerd
- Inbedding kwaliteitscirkel bij medewerkers
- Methodisch werken conform wet- en regelgeving
- Audits (intern & extern)

legitimieren

realiseren

Wat zien we gebeuren?

- Inbedding in de wijk is versterkt.
- Kwaliteitskader verpleeghuiszorg biedt houvast, maar vraagt om aanvullende administratie
- Meer inzicht en transparantie in prestaties door audits

WAT

Wie willen we beïnvloeden?

- Medewerkers: werkplezier
- Medewerkers: Kwalitatieve en kwantitatieve verbetering
- LL profileert zich als een aantrekkelijke werkgever.
- Stakeholders/partners: meenemen in leer- & ontwikkelcyclus.
- Verantwoordingsgesprekken over verbetering in leren
- Ontwikkelen van passende indicatoren voor kwaliteit o.b.v. evaluatie gebruikte instrumenten.

Wat willen we bereiken?

- Continue verbetering d.m.v. een werkende leer & ontwikkelingscyclus gevoed door medewerkers in afstemming met de bewoners.
- Medewerkers hoe concrete doelen vorm te geven volgens "methodisch werken"
- Medewerkers bieden kwalitatief goede zorg, door kennis van de hieraan gestelde normen en eisen.
- Er is inzichtelijk welke resultaten zijn behaald en waarom deze relevant zijn.

Wat willen we onderzoeken?

- Hoe cliënten/bewoners respons te vergroten?
- Hoe we een lerend netwerk kunnen vergroten/verbreden?
- 'Zorgreis' cliënt en hoe dit in te zetten voor verbetering?
- Trainingsbehoeften bij 'kwaliteits-sleutelfiguren'?
- Kwaliteitsontwikkelkosten?
- Wat is de ruimtebegrenzing van veiligheid, risico en eigen regie?

Cijfers

- [MIC-meldingen](#)
- [MAO-meldingen](#)
- [Klachtenrapportage](#)
- [Norm personeelsamenstelling: Reflectief leren en ontwikkelen](#)

Letters

- [ISO 9001: 2015 behaald januari 2018](#)
 - Externe audit
 - Interne audit
- [Scienta](#)
- [Medewerkersonderzoek \(PvA 2018\)](#)
- [Rapportages uit ECD](#)
- [Rapportage waardigheid en trots](#)

Dialogo

- [Lerend netwerk met Alrijne Zorggroep & Wijdezorg](#)
- [Feedback op kwaliteitsplan](#)
- [Overlegmomenten OR & CR & VVAR](#)
- [Salontafel- & spiegelgesprekken](#)

Beeld & verhaal

- [Foto's van activiteiten](#)



VERANTWOORDINGSBEELD Thema 5: Leiderschap, Governance en Management



Cijfers

- [Managementinformatie per team](#)
- [Overzicht privacy-incidenten](#)

Letters

- [Reglement en werkinstructies privacy](#)

Dialogo

- [Meelopen van RvB & sectormanagers in het primaire proces](#)
- [Overlegmomenten CR, OR, VVAR, RvT](#)
- [Bewonersoverleggen](#)

Beeld & verhaal

- [Praatplaat](#)
- [Foto's werkbezoeken](#)



WAAROM

HOE

WAT

Werkzame principes

- De zeven principes van de governance code dragen bij aan goede zorg
- Aandacht, werkplezier en ondernemend zijn werkende kernwaarden.
- Participatie van management en bestuur en daarnaast goede kennisdeling, zorgt voor betere aansturing en resultaten
- Inspraak en advies: vanuit bewonersoverleggen, CR, OR, VVAR en RvT.

Urgentie

- Visie en kernwaarden worden nog onvoldoende doorleeft.
- Teams en management werken nog onvoldoende vanuit de (eigen)
- Inbreng vanuit perspectief cliënten en verpleegkundigen is nog onvoldoende
- Te weinig bewustzijn en toezicht op privacywetgeving

Context

- Nog niet alle collega instellingen zien het belang van het vormen van een lerend netwerk.
- De directe buitenwereld (mantelzorgers/vrijwilligers) is nog onvoldoende op de hoogte van onze visie/kernwaarden en wat die betekenen voor bewoners/cliënten

Wat doen we?

- Instellen VVAR en periodiek overleg CR, OR, VVAR en RvT
- Periodieke actualisering strategische keuzes
- Een lerend netwerk vormen met twee collega-instellingen
- ISO certificaat
- FG-aangesteld & structureel werkoverleg ingesteld die zorgt voor voldoende toezicht en bewustwording over privacy.

legitimeren

mobiliseren - realiseren - leren

Wat zien we gebeuren?

- In het periodiek overleg (CR en OR) komen de juiste zaken over zorg aan de orde
- RvB en RvT bespreken regelmatig en effectief de actualisatie van de interne procedures en het functioneren van de bestuurder
- Het leren denken in risico's neemt toe in de organisatie.
- De leden van de VAR zijn uitstekende adviseurs voor het managementteam??

Wie willen we beïnvloeden?

- We willen aan de slag in het lerend netwerk
- Opvolging adviezen VVAR
- Waardegedreven werken door medewerker.
- Meer verantwoordelijkheid en bevoegdheid in de teams.

Wat willen we bereiken?

- De kernwaarden van de organisatie komen tot uiting in denken en handelen van alle medewerkers.
- De bestuurder is transparant over leiderschapsstijl en functioneren, en het resultaat in (eigen) verantwoordelijkheid van teams.

Wat willen we onderzoeken?

- In hoeverre dragen medewerkers kernwaarden uit naar binnen en naar buiten, en wat is het effect daarvan op de kwaliteit van leven?
- Wat is de beste manier waarop risico's in kaart kunnen worden gebracht om de daadwerkelijke kans te verkleinen?

Thema 6: Personeelssamenstelling

Het kwaliteitskader	Waar in sheets?
Personeelssamenstelling (overzichten)	2. Wonen en welzijn bij cijfers
personeelssamenstelling 6.3 t.a.v. 1. Aandacht, aanwezigheid en toezicht	1. Wonen en welzijn bij letters
personeelssamenstelling 6.3 t.a.v. 2. Specifieke kennis en vaardigheden	3. Veiligheid bij letters
personeelssamenstelling 6.3 t.a.v. 1. Reflectie, leren en ontwikkelen	1. Leren en ontwikkelen van kwaliteit bij letters

Het kwaliteitsplan van Libertas Leiden	Waar in sheets?
Libertas wil het aantoonbaar bevoegd en bekwaam houden van medewerkers in verpleegkundige handelingen goed regelen.	3. Veiligheid: wat willen we bereiken?
In blijven zetten op methodisch werken en ECD- implementatie succesvol afronden in reguliere en aanvullende scholing	1. Zorg en Ondersteuning: wat doen we?
Aandacht voor hygiëne op de werkvloer	2: Wonen en welzijn: wat doen we?
Uitbreiding bezetting locatieverpleegkundigen doelstelling: uitbreiding met circa 2 fte;	2. Wonen en welzijn: wat willen we bereiken? (indirect voldoende goed opgeleide medewerkers)
Herijking van de bezetting per locatie	2: Wonen en welzijn: wat doen we?
Intensiveren samenwerking met de sector thuiszorg en Ondersteuning en Participatie	1. Leiderschap: dialoog
VVAR	5. Leiderschap, governance en management: bij Letters
Stimuleren van medewerkers om voor een volfunctie te kunnen doorleren / of tijdelijk een rol in een ander team	2. Wonen en welzijn: wat doen we?

Thema 7: Hulpbronnen

Het kwaliteitskader	Waar in sheets
De benodigde hulpbronnen en de wijze waarop deze dienend zijn aan het primair proces gaan mee in de cyclus van kwaliteitsverslag <ul style="list-style-type: none">• De gebouwde omgeving• Technologische hulpbronnen• Materialen en hulpmiddelen• Facilitaire zaken• Financiën en administratieve organisatie;• De professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten	3.Veiligheid: Letters (hulpbronnen bijv. Medische apparatuur)

In het kwaliteitsplan	Waar in sheets
ECD 'ONS'	1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: Wat doen we?
Verbetering leefomgeving Rijn en Vliet	1. Wonen en welzijn: Wat doen we?
Projectgroep E-health	3. Veiligheid: Wat doen we?

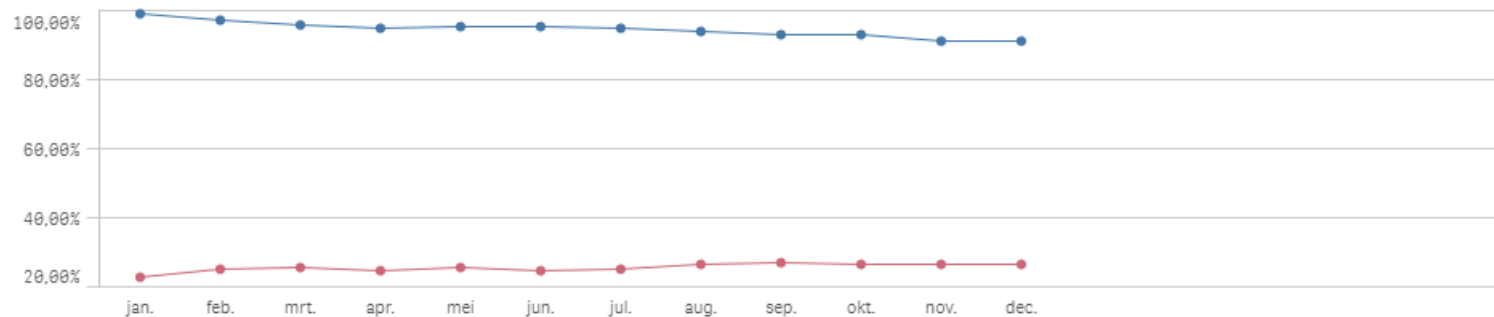
Thema 8: Gebruik van informatie

Het kwaliteitskader	Waarin in sheets
1x per jaar cliëntervaringen verzamelen	1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: Cijfers klanttevredenheid
1x per jaar NPS score per locatie aanleveren	1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: Cijfers klanttevredenheid
Informatie wordt zoveel mogelijk op efficiënte wijze verzameld tijdens het zorgproces.	Loopt via het ECD

In het kwaliteitsplan	Waarin in sheets
In de uitwisseling tussen Libertas Leiden en andere zorg- en serviceverleners wisselen wij alleen de hoognodige gegevens uit.	5. Leiderschap, governance en management: Urgentie & Wat willen we bereiken?
Evaluatie, met welke tevredenheidsmetingen willen we continueren ?	1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning: Wat willen we onderzoeken?
We willen ook de bewonerscommissies op de locaties versterken	1. Wonen en Welzijn: Bewonersoverleggen voor client en familie

% cliënten met een actief zorgleefplan
% cliënten met een actief ZLP binnen 6 weken vanaf de eerste
inzorgtreding.

% Clienten met actief ZLP binnen 6 weken (eerste inzorg treding)



Bron: QlikSense/ECD

PG: 7,6

Somatiek 8,0

- Frequentie: een keer per jaar (nov-dec)
- Methode:
 - Somatiek: een medewerker uit een ander team of stagiaire interviewt de cliënt
 - PG: de eerste contactpersoon ontvangt via e-mail een link naar de vragenlijst
- CTO: PG aantal respondenten 50 / gemiddeld cijfer 7,6 (uit 10) / NPS 15
- CTO: Somatiek aantal respondenten 85 / gemiddelde score 4,0 (uit 5) / NPS 9,7
- Vragen einde zorgverlening: aantal respondenten 1 / cijfer 8,0

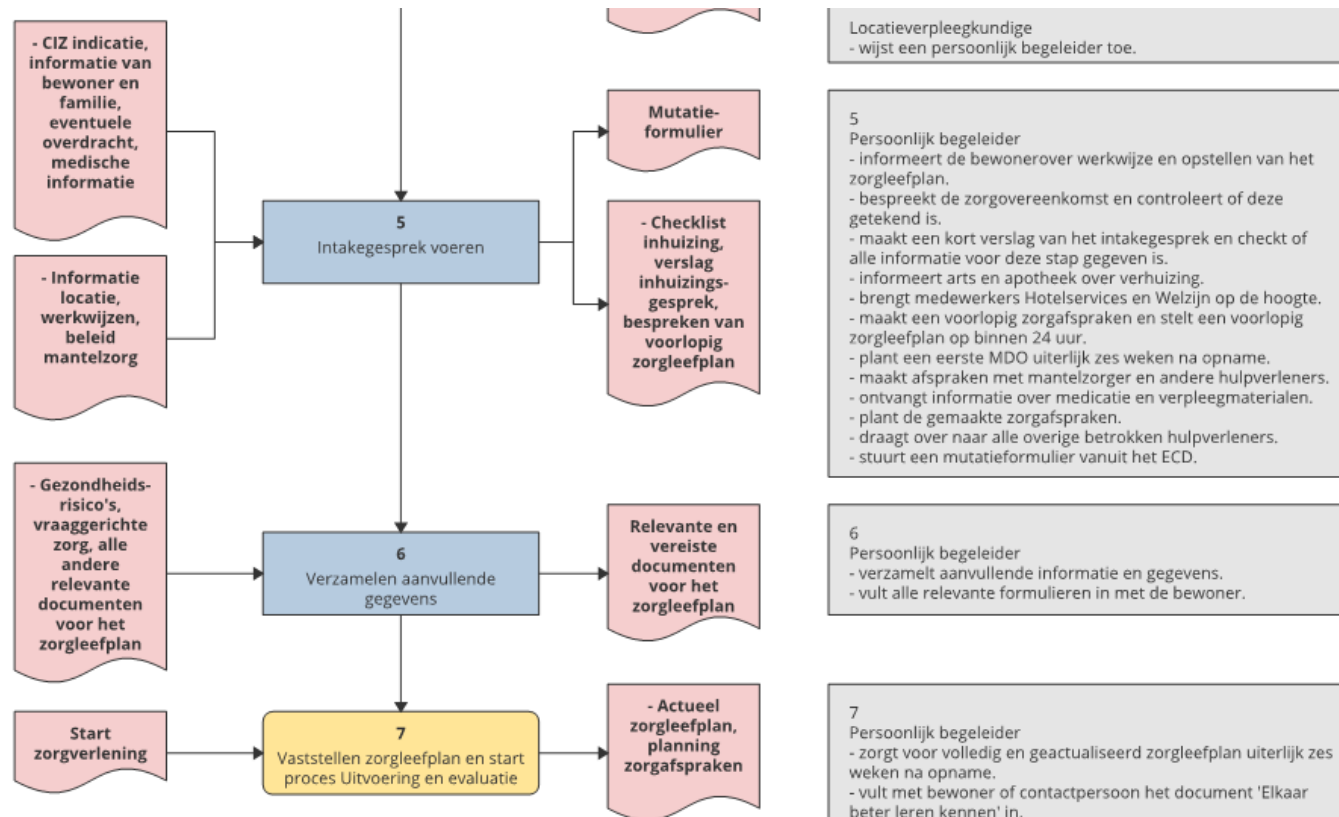
Bron: dashboard QDNA & presentatie aan CR

Beoordelingen in 2018

	Overall cijfer	Cijfer 2018	Aanbevolen door	# Waarderingen
Parelvissers	6,1	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Het Gebouw	8,3	7,9	100%	2
Lorentzhof	8,3	7,5	100%	1
Rijn en Vliet	6,8	6,0	75%	4

Bron: dashboard ZorgkaartNL

De persoonlijk begeleider is verantwoordelijk voor de intake van een cliënt, waar het zorgleefplan onderdeel van uitmaakt.



Bron: Scienta

Betreft CTO van somatiek & PG

Open vragen

Wat zou u als suggestie(s) ter verbetering willen meegeven?

- Liften teveel gebruikt. Soms te weinig personeel om plek vrij te maken.
- Ik zou graag dat de ochtend zorg altijd op dezelfde tijd is, niet de ene keer vroeg en dan weer laat.
- Vragen of de bewoners nog wensen hebben voor het eten. Wat gevarieerder.
- Het eten kan beter.
- Meer geld investeren in het personeel dan in dingen voor de buitenwereld. Iets aan het tekort van het personeel doen. Communicatie met elkaar kan beter.
- Restaurant is te vroeg gesloten. Zou leuk zijn als het langer open zou zijn voor de gezelligheid.
- Het eten met meer aandacht gekookt worden.
- Wat meer ruimte voor dagelijkse wensen (bijvoorbeeld een keertje uitslapen).

Open vragen

Wat zou u als suggestie(s) ter verbetering willen meegeven?

- Iets meer met de mensen doen met dagbesteding
- Het is moeilijk om een juiste waardering te geven omdat de medewerkers niet allemaal dezelfde aandacht/zorg geven.
- Het is goed zo
- Sommige van het personeel zijn goed + super sommige zijn er niet geschikt voor.
- Het zou fijn zijn als er in de avond ook wat kleine activiteiten zijn, zoals een spelletje doen of samen een tijdschrift lezen.
- Het restaurant professionaliseren en de medewerkers leren dat het belangrijk is om een goede gastvrouw/heer te zijn.
- Er is een goede activiteiten begeleiding maar het valt me op dat de verzorgenden en activiteiten begeleiders te weinig als eenheid functioneren.

Bron: Cliënttevredenheidsonderzoek Sector Wonen met Zorg 2018

Formulier: Elkaar beter leren kennen

1/2

TOELICHTING

Doel:

1. Dit document is bedoeld om met elkaar in gesprek te raken over iemands leven en zijn wensen / verlangens.
2. Acties en afspraken die voortkomen uit deze gesprekken worden in het ZLP gezet zodat er acties kunnen worden genomen om de bewoner een zinvolle dag te laten ervaren.

Werkwijze:

- Er zijn 3 gespreksmomenten opgezet: elke week ga je met de nieuwe bewoner rustig zitten. Per gesprek is gerekend op een tijdsbesteding van 20 – 30 minuten. Deze tijd valt onder het project Zinvolle Dagen en mogen daardoor bovenop de zpp-uren worden ingezet. De tijdsregistratie hiervan gebeurt in overleg met de teammanager. (Deze werktijd mag na overleg ook buiten of na je diensten worden gemaakt.)
- Van het gesprek wordt er een korte uitwerking via registratie gegeven in het ECD met daarbij vermeld welke afspraken er gemaakt zijn en op welke wijze wij de betreffende bewoner kunnen voorzien/ ondersteunen in een zinvolle dag.
- De vragen in dit document zijn zo geformuleerd dat zij de bewoner uitnodigen om te vertellen. De vragen tussen haakjes erachter zijn om het gesprek verder op gang te brengen. Die kan je lezen als suggesties of tips wanneer je meer wil weten over het antwoord. Doorvragen is belangrijk in deze gesprekken: hoe meer je doorvraagt (waarom, wat, wanneer, wie, hoe) des te meer kom je te weten over een bewoner. En des te beter kunnen wij samen met de bewoner en zijn dierbaren de ondersteuning bieden die hij of zij nodig heeft in het beleven van goede dagen.

Bron: Scienta

Voorbeelden van onderwerpen/vragen:

Uw geschiedenis:

Waar woonde u tijdens uw jeugd?

Welke herinneringen heeft u aan deze plek?

Waar houdt u van?

Welke hobby's heeft u of had u?

(Bijv. lezen, schilderen, winkelen, koken, musea bezoeken, toneel etc.)

Dagritme en gewoontes

Hoe zou u willen dat uw dag er doorgaans uitziet?

(Hoe laat staat u op? Wat heeft u voor een ontbijt? Wat doet u na het ontbijt? En lunch, middagprogramma, avondeten, wat drinkt u nog 's avonds graag, douchen, bedtijd enz.)

Uw Levensvisie

Welke visie op het leven past bij u?

(Als u zich verbonden voelt met een godsdienst, bent u dan ook lid van een gemeenschap zoals een kerk of moskee? Wie is de geestelijk leider?)

Bron: Scienta

Review 1 februari 2018 over Het Gebouw:

“Kundig zorgpersoneel, aandacht en betrokkenheid voor de bewoners. Mooie locatie.”

Review 13 april 2018 over Lorentzhof:

“PG afdeling kleinschalig wonen is een mooie vorm voor dementerenden. Lief en betrokken personeel. Personeel lijkt nog niet allen ingesteld op deze vorm van wonen en zorg. Sterke kwaliteit verschillen. Soms is er meer gerichtheid op zorgtaken dan op de individu. Missen dan het interactie zoeken en verdiepen in achtergrond van de bewoners. Maar er zijn zeker ook juweeltjes die persoonlijke aandacht goed weten te combineren met de zorg taken. Het is in ontwikkeling: positieve verandering . Openheid ervaren naar familie in mee denken in de zorg.”

Review 21 december 2018 over Rijn en Vliet:

“Zorgzame verpleging voor mijn moeder. Zetten zich in voor haar. Oud gebouw dat maakt het minder mooi. Eigen kamer wel erg leuk.”

Bron: ZorgkaartNL

Spiegelgesprekken & Salongesprekken

1/3

Datum: 26 februari 2018
Kenmerk: 2018-09/FP/EV
Onderwerp: Uitnodiging spiegelgesprek
Contactpersoon: Fred Pelt

Geachte bewoners/contactpersonen,

Libertas Leiden besteedt veel aandacht aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Uiteraard is uw ervaring daarbij van groot belang.

Libertas Leiden draait nu eens de rollen om en vraagt u om de organisatie te adviseren. Wij nodigen u daarom van harte uit voor een zogeheten 'spiegelbijeenkomst'.

Tijdens deze bijeenkomst geeft u uw mening over de wijze waarop binnen Libertas Leiden door de medewerkers wordt omgegaan met:

- Hoe ervaart u dat de verzorgende op de hoogte zijn van de afspraken?
- Hoe vindt u dat wijzigingen van afspraken worden doorgegeven?
- Hoe ervaart u de uitgifte van de medicatie?
- Waaraan kunt u merken dat Rijn en Vliet meer medewerkers heeft aangenomen?
- Hoe ervaart u de sfeer in Rijn en Vliet, hoe wordt er over het algemeen met u omgegaan?
- Hoe ervaart u de activiteiten die aangeboden worden binnen Rijn en Vliet?

Bron: Uitnodiging Spiegelgesprek somatiek RenV

Themanieuwsbrief Salontafelgesprekken



Salontafelgesprek, U bent van harte welkom!

Een salontafelgesprek is een gezamenlijk gesprek met de familieleden en/of mantelzorgers van de groepswoning van onze bewoners.

Het doel is in eerste instantie om elkaar, maar ook de bewoners en hun behoeftes te leren kennen. Vervolgens bespreken we wat de groep aan elkaar kan hebben. Hoe kunnen de mantelzorgers een actieve rol spelen in de groepswoning? Wat zou u graag anders zien? Wat kunnen de mantelzorgers voor elkaar betekenen? En wat is daar voor nodig?



We sluiten het salontafelgesprek af met het maken van afspraken en actiepunten. De medewerker van de groepswoning maakt een kort verslagje hiervan.

Bron: Nieuwsbrief Salontafelgesprekken PG

Hoe ervaart u de activiteiten die georganiseerd worden, zijn die voldoende op uw wensen afgestemd?

In het begin heb ik mij wel verveeld. Ik had het gevoel dat ik op een kleuterschool zat. Later heb ik andere activiteiten ontdekt die ik erg leuk vind en waar ik aan mee doen.

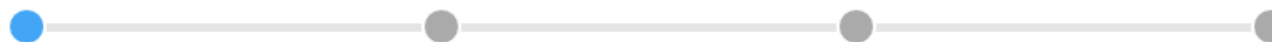
Ik ben niet zo van buitenactiviteiten en grote bijeenkomsten vind ik vaak kinderachtig. Veel meezingen en te “gezellig”. Deze bewoner geeft daarnaast ook wel aan dat ze graag op zichzelf is in haar eigen appartement en niet zo nodig aan activiteiten hoeft mee te doen.

Andere bewoners zijn erg tevreden over het aanbod. Maar bijvoorbeeld bij de gym is de groep te groot. Hierdoor kom je te weinig toe aan echt oefeningen te doen.

De uitstapjes worden als zeer fijn ervaren.

Bron: Uit verslag Spiegelgesprek

Analyse op basis van de antwoorden , te betrekken bij evaluatie zorg- en dienstverlening.



Enquete Uitzorg Exitlijst

Ervaring

Hoe heeft u de zorgverlening door Libertas Leiden ervaren?

Slecht 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Goed

ANNULEREN

VERDER

Bron: Scienta

Exitgesprekken medewerkers

1/2

Jaarlijkse analyse van exitgesprekken met medewerkers:

- Geeft inzicht in mobiliteit medewerkers.
- Zowel positieve als negatieve aspecten komen aan bod
- Bespreekpunt in het MT
- Kan aanleiding geven voor verbetermaatregelen

Reden vertrek

De redenen voor vertrek aangegeven op de vragenlijst "Einde dienstverband" zijn:

- Andere baan (19x)
 - Nieuwe uitdaging (7x)
 - Geen werkplezier / negatief werkklimaat (4x)
 - Verhuizing (3x)
 - Te hoge werkdruk (2x)
 - Dichter bij huis werken (1x)
 - Meer uren willen werken bij Kleinschalig Wonen (1x)
 - Kleinschalig Wonen past niet (1x)
- Contract niet verlengd (4x)
- Pensioen (3x)
- Studie (3x)
- Gezondheidsredenen (1x)
- WIA (1x)

Bron: Analyse einde dienstverband, juli 2018

Verbeterpunten

Verbeterpunten benoemd door werknemers op de vragenlijsten "Einde dienstverband" zijn:

- Meer ondersteuning leidinggevende (8x)
- Betere communicatie (6x)
- Meer/ andere aandacht voor zorg (5x)
- Verbeteren inwerken (4x)
- Aanvullen personeelstekort (2x)
- Meer interne samenwerking (1x)
- Beweging in managementlaag (1x)

Positieve punten

Welke ontwikkelingen men ziet / Waar men met plezier aan terugdenkt binnen Libertas Leiden is:

- Contact met collega's en/of cliënten (10x)
- Ontwikkelmogelijkheden (3x)
- Meer aandacht voor de zorg (3x)
- Samenwerking binnen/tussen organisatie(s) (2x)
- Gevarieerd werk (1x)
- Digitalisering (1x)
- Nieuwe directeur (1x)

Bron: Analyse einde dienstverband, juli 2018

Trainingsprogramma's (agressie & rapporteren & methodische werken)

[Home](#)

Voorstel data training **Methodisch werken**

WONEN MET ZORG

	Datum	tijd	Training bestemd voor	Locatie	Docent
1	Dinsdag 19 juni	10:30 - 13:00 uur	Verpleegkundige en leerling verpleegkundige	Lorentzstof, multifunctionele ruimte BG	Natasja Gundelach Marlies Maaijen
2	Dinsdag 19 juni	13:30 - 16:00 uur	Verzorgende en leerling verzorgende	Lorentzstof, multifunctionele ruimte BG	Natasja Gundelach
3	Dinsdag 03 juli	10:30 -13:00 uur	Helpende	Lorentzstof, multifunctionele ruimte BG	Marlies Maaijen
4	Dinsdag 03 juli	13:30 - 16:00 uur	Verzorgende en leerling verzorgende	Lorentzstof, multifunctionele ruimte BG	Marlies Maaijen
5	Woensdag 04 juli	13:30 - 16:00 uur	Verzorgende en leerling verzorgende	Rijn en Vliet, vergaderruimte 1* etage	Natasja Gundelach
6	Woensdag 11 juli	10:30 - 13:00 uur	Helpende	Rijn en Vliet, vergaderruimte 1* etage	Marlies Maaijen
7	Donderdag 12 juli	13:30 - 16:00 uur	Verpleegkundige en leerling verpleegkundige	Lorentzstof, multifunctionele ruimte BG	Marlies Maaijen
8	Dinsdag 28 augustus	13:30 - 16:00 uur	Verzorgende en leerling verzorgende	Rijn en Vliet, vergaderruimte 1* etage	Marlies Maaijen

Een handig hulpmiddel is de SOAP methode.

- **S** Subjectieve gegevens: zaken die de cliënt zelf aangeeft
- **O**bjectieve gegevens: wat zijn je observaties
- **A**nalyse van de gegevens: je interpretatie van de situatie
- **P**lanning: wat moet er gebeuren met deze gegevens

Bron: Voorstel data trainingen LL WmZ

Inhoud en opzet aangepast. Koppeling aan buddy in het team

ZRG Zorg » Gezamenlijke documenten

Inwerkprogramma nieuwe medewerker (of bij overplaatsing van medewerker naar andere sector)

Personeelsnummer:

Naam werknemer:

Functie:

Team:

Datum in dienst:

Leidinggevende:

Mentor:

Voor indiensttreding nieuwe werknemer		
Onderwerpen	Verantwoordelijke	Paraaf
- Een collega uit het team benoemen als "mentor" en koppelen in het dienstrooster	Leidinggevende	
- Afspraak maken met planner van het team over koppeling mentor, gegevens medewerker voor maken dienstrooster.	Leidinggevende	
- Dienstrooster maken (rekening houdend introductiebijeenkomsten, evaluatiedatums, met introductiebijeenkomst op eerste maandag van de maand). Medewerker loopt 2 dagdiensten en 2 avonddiensten mee. Eerste dag van een dienst loopt nieuwe medewerker mee met de mentor. Tweede dag van een dienst loopt de mentor mee met een medewerker.	Planner	
- Eerste werkdag medewerker wordt genoteerd in teamagenda en aangekondigd per e-mail bij directe collega's en andere medewerkers	Planner	
	Planner	

Bron: Scienta

PG: 7,6

Somatiek 8,0

- Frequentie: een keer per jaar (nov-dec)
- Methode:
 - Somatiek: een medewerker uit een ander team of stagiaire interviewt de cliënt
 - PG: de eerste contactpersoon ontvangt via e-mail een link naar de vragenlijst
- CTO: PG aantal respondenten 50 / gemiddeld cijfer 7,6 (uit 10) / NPS 15
- CTO: Somatiek aantal respondenten 85 / gemiddelde score 4,0 (uit 5) / NPS 9,7
- Vragen einde zorgverlening: aantal respondenten 1 / cijfer 8,0

Bron: dashboard QDNA & presentatie aan CR



Verdeling medewerkers per functie

Oms functie	Gegevens	
	Aantal van Oms functie	Som van FTE
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

Bron: Beaufort/Youforce

WmZ kent 226 vrijwilligers

Vrijwillig aan de slag?

Vrijwilligerswerk is een waardevolle aanvulling op de professionele zorg. Vrijwilligers dragen bij aan een warme huiselijke sfeer en kunnen extra persoonlijke aandacht geven aan onze bewoners. In onze woonzorgcentra zijn ruim 200 vrijwilligers actief. Zij spelen een belangrijke rol bij activiteiten in het dagelijks leven, denk hierbij aan activiteiten met bewoners, in het restaurant, het besturen van de rolstoelbus, koffieschenken, bezoekvrijwilliger bij bewoners, wandelvrijwilliger etc.

In onze 4 woonzorgcentra wonen voornamelijk ouderen met een zorgindicatie. Onze woonzorgcentra staan in de wijk en in de wereld. Onze vrijwilligers hebben een zeer diverse achtergrond, afkomst en leeftijd. Iedereen heeft zijn eigen kwaliteiten en talenten, waardoor ieder op zijn eigen manier onze bewoners iets kan bieden. De motivatie voor vrijwilligerswerk verschilt ook per persoon: iets voor een ander doen, iets teruggeven aan de mensen die ons land opgebouwd hebben, een zinvolle dag invulling, de Nederlandse taal oefenen, werkervaring opdoen.

Bron: website & administratie coördinator vrijwilligers

Norm personeelssamenstelling: aandacht, aanwezigheid & toezicht [Home](#)

Formatiemodel Lorentzhof

Wekelijks ontvangen alle bewoners en hun contactpersonen de nieuwsbrief met daarin de activiteitenkalender.

Daum	Activiteiten somatiek	Lorentzhof	Tijd
Maandag 17 december	Yoga Handwerken	Activiteitenruimte Activiteitenruimte	10.00-12.00 14.00-16.00
Dinsdag 18 december	Prijs-sjoelen Optreden: De Bollemina's	Activiteitenruimte Restaurant	10.00-12.00 14.00-16.00
Woensdag 19 december	Kerstviering Kerstbingo	Restaurant Activiteitenruimte	10.00-12.00 14.00-16.00
Donderdag 20 december	Tekenen, schilderen en Rummikub	Activiteitenruimte	10.00-12.00
Vrijdag 21 december	Gespreksgroep Creativiteiten	Activiteitenruimte Activiteitenruimte	10.30-12.00 14.00-16.00
Zaterdag 22 december	Geen activiteit		
Zondag 23 december	Borreluurtje met hapjes	Restaurant	15.00-16.30

Datum	Activiteiten PG afdelingen	Tijd
Maandag 17 december	Gym Creatief en Zang	10.45-11.30 13.30-16.00
Dinsdag 18 december	Gym Beauty en Spellen	10.45-11.30 13.30-16.00
Woensdag 19 december	Gym Creatief en Zang	10.45-11.30 13.30-16.00
Donderdag 20 december	Gym Spellen en Zang Individueel	10.45-11.30 13.30-15.00 15.30-16.15
Vrijdag 21 december	Gym Groenactiviteiten Individueel	10.45-11.30 13.30-15.00 15.30-16.15
Zaterdag 22 december	Gym Beauty en Creatief Individueel	10.45-11.30 13.30-15.00 15.30-16.15
Zondag 23 december	Gym Soosmiddag Individueel	10.45-11.30 13.30-15.00 15.30-16.15

Bron: nieuwsbrief cliënten Lorentzhof week 51 2018

Wekelijks ontvangen alle bewoners en hun contactpersonen de nieuwsbrief met daarin de mededelingen, nieuws en de activiteitenkalender.



Rijn en Vliet – week 51 – 17 t/m 23 december 2018

Kerstviering

Dinsdag 18 december vindt de kerstviering plaats in het restaurant van Rijn en Vliet. Vanaf 14.00 is er koffie en thee, om 14.30 begint de viering. Het koor “De Zaaiers” verleent haar medewerking, evenals de Rooms-Katholieke parochie. Met elkaar willen we kerst beleven. Het feest van licht en vrede: welke hoop schenkt kerst u?



Ik wil mezelf even aan u voorstellen....

Mijn naam is Ingrid Kraaijenoord en ik ben al lange tijd werkzaam voor Libertas Leiden. De afgelopen vijf jaar heb ik met heel veel plezier gewerkt als sectormanager thuiszorg, maar is het voor mij tijd geworden voor een nieuwe uitdaging. Vanaf 1 januari 2019 maak ik de overstap naar de sector Wonen met Zorg en zal ik Joost van Ellinkhuizen opvolgen. Ik heb er ontzettend veel zin in om met de medewerkers en vrijwilligers van Wonen met Zorg aan de slag te gaan. Ik zal op de verschillende locaties van Wonen met Zorg werkzaam zijn. De eerste periode zal geheel in het teken staan van kennismakingen met de verschillende afdelingen op de locaties om zo een beter beeld te krijgen van de dagelijkse

Bron: nieuwsbrief cliënten Rijn en Vliet week 51 2018

Doelstelling rondom zinvolle dagbesteding/Waardigheid en Trots aan de hand van resultaten

DOEL: In 2018 zijn de bewoners beter in staat om hun eigen visie op een zinvolle dag te verwoorden en – al dan niet samen met hun netwerk – om acties te vragen.

RESULTAAT: Dit punt is lastig te meten, je kunt er geen absolute waarde aan hangen. We kunnen dit het beste terug zien in hoeverre het aanbod van activiteiten, materialen, voorzieningen en gesprekken wordt benut, en welke nieuwe ontwikkelingen we hierin zien. Tegelijk zien we ook dat een deel van de bewoners meer gewend is (geraakt) aan het verwoorden van verlangens.

Voorbeeld

Een nieuwe bewoner had moeite met de leegte van zijn dagen. Kort voor hij naar het verpleeghuis verhuisde was hij zijn vrouw verloren. De eenzaamheid die hij met het wegvallen van zijn dierbare vrouw ervaarde was groot. En hij ervaarde zelf ook dat zijn kinderen – hoe liefdevol zij ook voor hem zorgen – dat niet konden oplossen. Daarnaast viel het hem zwaar om de hele dag weinig om handen te hebben. Vroeger was hij meubelmaker geweest en veel van de meubels in zijn appartement had hij zelf nog gemaakt. In een gesprek om elkaar beter te leren kennen, werden deze gevoelens en verlangens duidelijk. Meneer gaf aan niet meer met scherpe gereedschappen te durven werken, maar kleine dingen wilde hij wel graag proberen. Ook hoopte hij dat – als het wat beter weer werd – hij wat in de tuin zou mogen rommelen. Hier zijn direct acties op ondernomen: de activiteiten begeleider heeft in haar creativiteits-activiteit ruimte gemaakt voor houtbewerking, zoals het maken van een vogelhuisje. Dit was binnen 2 weken gerealiseerd. Bij de Technische Dienst is de vraag neergelegd of zij nog andere ideeën hadden voor kleinere technische klusjes. Eveneens bij de activiteitenbegeleider is de vraag neergelegd voor een activiteit rondom tuinieren, daarmee een verbinding leggend met het project Grijs Groen en Gelukkig. Tenslotte is er een bezoeker vrijwilliger ingezet om met dhr. gesprekken te kunnen voeren. Dit is alles ook opgenomen in het ECD van de bewoner. Na evaluatie zullen deze stappen als doelen opgenomen worden in het ZorgLeefPlan (ZLP) van dhr.

Bron: Eindrapportage Waardigheid en Trots 2018

- De medewerkers worden in 2018 verder geschoold om de kennis over zinbeleving, nut daarvan en bereikbaarheid te vergroten.
 - ❖ Er is voor niveau 1 & 2, en een inhaalgroep niveau 3 – 5 een scholing geweest.
 - ❖ Evaluatie: De scholing is zeer positief ervaren. De trainers ervaren bij de start bij bijna elke groep wel wat weerstand, maar aan het eind van de cursus was die weerstand weggenomen en bij de meesten zelfs omgebogen tot enthousiasme. De deelnemers gaven gemiddeld een ruime 8 voor deze cursus. Evaluatieformulieren liggen bij HR-opleiden.

- Daarnaast wordt het aanbod van activiteiten en voorzieningen om in een zinvolle dag te voorzien verbreed en verder aangepast op de wensen van de bewoners.
 - ❖ Er is een Welzijnsnetwerk opgestart. Dat houdt in dat de medewerkers van Welzijn gezamenlijk een netwerk vormen dat beter in staat is om mee te gaan met de nieuwste ontwikkelingen op gebied van aanbod en bewonersvragen. Vanuit dit netwerk zijn er nieuwe activiteiten en groepsactiviteiten ontwikkeld, zoals periodieke themaweken, vernieuwde bibliotheek, museumgroep etc. Zie hiervoor bijlage II- a en b : Visie Welzijnsnetwerk & visie Bibliotheek

Bron: Tussentijdse Rapportage Zinvolle Dagen 2018

We nodigen eerste contactpersonen actief uit om deel te nemen aan het bewonersoverleg dat we een aantal keren per jaar organiseren.

AGENDA



Vergadering : Bewonersoverleg
Vergaderlocatie :
Datum :
Tijd :
Deelnemers :
Notulist :

Status agendapunten: Informatief (I) / besprekpunt (BP) / besluitpunt (BS)

Onderwerp	Status	Bijlagen
1. Opening en vaststellen agenda		
2. Verslag vorige overleg		
3. Mededelingen		
4. Wat ter tafel komt <ul style="list-style-type: none">• Hotelservices• Dagbesteding• Zorg		
5. Communicatie <ul style="list-style-type: none">• Inbreng Clientenraad• ECD		
6. Rondvraag		
7. Sluiting		

- ❖ Balkon op de 3^e etage is niet toegankelijk voor de bewoners. De drempel is te hoog en de helling is voor een bewoner met een rollator te stijl. Bewoners kunnen zich nergens aan vasthouden. Ook is er geen zonnewering aanwezig en is het er erg ongezellig. Corine Heemskerk geeft aan dit met de technische dienst op te pakken en te kijken naar een mogelijke oplossing.
- ❖ Domotica: een bewoner geeft aan het heel vervelend te vinden dat de lamp in de hal automatisch aangaat. Men ondervindt hier in de nacht hinder van, want na een controle blijft het licht lang aanstaan. Corine Heemskerk geeft aan ook dit met de technische dienst op te pakken. Misschien kan er een andere schakelaar opgezet worden.
- ❖ Menusuggesties: een aantal bewoners geven aan graag een keer mosselen en asperges te willen eten of te BBQ-en. Heleen van der Ven gaat met de koks in overleg.

Bron: Agendaformat bewonersoverleggen & verslag bewonersoverleg Lorentzhof 23 april 2018

Samenwerking: Stedelijk Gymnasium, Rotary, IVN

1/2

Scholieren van het Stedelijk Gymnasium zijn actief bij Libertas Leiden in het kader van hun maatschappelijke stage. Samen met de Rotary vindt de jaarlijkse 3-oktoberviering plaats op Lorentzhof

Maatschappelijke stage 2018-2019

Beste leerlingen van het Stedelijk Gymnasium,

In het kader van de maatschappelijke stage op de middelbare school gaan jullie van november tot juni regelmatig een aantal keren stage lopen. We vinden het heel leuk dat jullie bij ons stage komen lopen en hopen dat jullie een leuke en leerzame kennismaking met de ouderenzorg hebben!

± 9.00 uur	gebakjes klaar zetten	Rotary vrijwilligers samen met Gastvrouw+vrijwilliger Lorentzhof	Welzijn is vanaf 9.00 uur aanwezig
± 10.00 uur	Rotary gasten en Bewoners koffie drinken	Rotary vrijwilligers, Gastvrouw + Vrijwilligers Lorentzhof + welzijn medewerker	Bewoners eventueel halen
± 10.30 uur	Muziek	<u>Tjeerd van Wijk</u>	Wordt geregeld door <u>rotary</u>

Bron: Handleiding maatschappelijke stage & draaiboek 3 oktoberviering Rotary

Bij Lorentzhof hebben we een beleeftuin ontwikkeld in samenwerking met IVN

Plattegrond

- | | | | |
|---|---------------------------------|----|-------------------------------------|
| 1 | Vogelvoederhuisje | 9 | Kauwen |
| 2 | Konijnen | 10 | Jaarringen |
| 3 | Koninginnekruid | 11 | Korstmos |
| 4 | Bramen en andere eetbare bessen | 12 | Stadsmolensloot |
| 5 | Plataan | 13 | Natuurlijke dakbedekking met sedum |
| 6 | Rode zonnehoed of Echinacea | 14 | Knotwilg |
| 7 | Vrouwenmantel | 15 | Geurende planten: lavendel en rozen |
| 8 | Meidoorn | 16 | Elzenproppen of -katjes |

Deze IVN Tuinkaat is in samenwerking met IVN regio Leiden ontwikkeld, met bijzondere dank aan Bep van Houten en Floris de Boer voor het leveren van de foto's en beschrijvingen.

De beleeftuin bij Lorentzhof

Van de beleeftuin bij Lorentzhof kun je genieten door er een klein ommetje in te maken. Om de tuin wat beter te leren kennen is een IVN tuinkaat met plattegrond gemaakt. Op de plattegrond staan een aantal nummers waar iets te zien of te beleven is. In de tuinkaat staat bij hetzelfde nummer een fotootje dat je buiten zeker herkent.

De aandachtspunten zijn genummerd maar hoeven niet op volgorde bekeken te worden. Je kunt dus op de volgende bladzijde bij nummer 1 beginnen, maar ook met nummer 16 als je eerst naar de elzenproppen of -katjes gaat.

Veel plezier!



Bron: IVN beleefkaart locatie Lorentzhof

De geestelijk verzorger ondersteunt de client en de teams en gaat in gesprek over thema's die samenhangen met ethische dilemma's en vraagstukken.

Samenwerking met levensbeschouwelijke organisaties

Libertas Leiden staat midden in de Leidse samenleving en hecht grote waarde aan de sociale verbanden. Daarom werken we op het gebied van geestelijke verzorging samen met levensbeschouwelijke organisaties binnen Leiden. Samen met hen zorgen we voor geestelijke verzorging die optimaal aansluit bij de persoonlijke voorkeuren en wensen van bewoners.

Toerusting van medewerkers

Medewerkers komen in hun contact met bewoners in aanraking met zingeving en levensvragen van deze bewoners. Het zijn de vragen van de persoon achter de 'kwetsbare oudere'. Medewerkers in het primaire zorgproces worden door de geestelijk verzorger daarom toegerust om zingevingsvragen van bewoners te herkennen, hen daarin te ondersteunen en waar nodig door te verwijzen naar de geestelijk verzorger. Daarnaast kunnen medewerkers in hun werkzaamheden tegen ethische dilemma's en vraagstukken aanlopen. Situaties waarin 'de goede keuze' er niet lijkt te zijn, maar er met betrokkenen een overwogen keuze gemaakt moet worden over de beste optie. Hierin ondersteunt de geestelijk verzorger het betrokken team door bijvoorbeeld de inzet van een moreel beraad.

Bron: Scienta, Visie op geestelijke verzorging

Op onze woonzorglocaties vieren we jaarlijks Leids Ontzet.



Bron: Beeldbank Libertas Leiden

Op verzoek van de bewoners en de buurt kent De Parelvisers twee kookmomenten op een dag.



De Parelvisers

Maandag t/m vrijdag van 11.00 tot 19:30 uur, keuken sluit om 18.30 uur.
Zaterdag & zondag van april t/m september van 11.00 tot 17.00 uur.
Zaterdag & zondag van oktober t/m maart van 11.00-15.00 uur.
Reserveren is niet nodig, behalve wanneer u met een groot gezelschap komt. Tussendoor kunt u terecht voor een kopje koffie/thee en diverse lekkernijen.

Restaurant de Parelvisers week 22

Bizetpad 8
2324 JP LEIDEN
Tel 071-5794953
Email:keukenparelvisers@libertasleiden.nl



Huisgemaakte keuzemenu's

Menu A	Maandag 27 Mei	Menu B
Gebakken lekkerbek Korngroenten salade Pomme d'herbe met Citrone mayonaise	Soep van de dag Nagerecht	Gevulde paprika met tomatensaus Sperziebonen met ui en Chorizoworst Gele rijst
Menu A	Dinsdag 28 Mei	Menu B
Huzarensalade met tomaat, komkommer, gevuld ei aspergeham, plakje salami met zilveruitjes augurk en mayo dressing met 4 st stokbrood.	Soep van de dag Nagerecht	Procureurrolade met jus Witlof a la creme Aardappelpuree

Bron: website Libertas Leiden

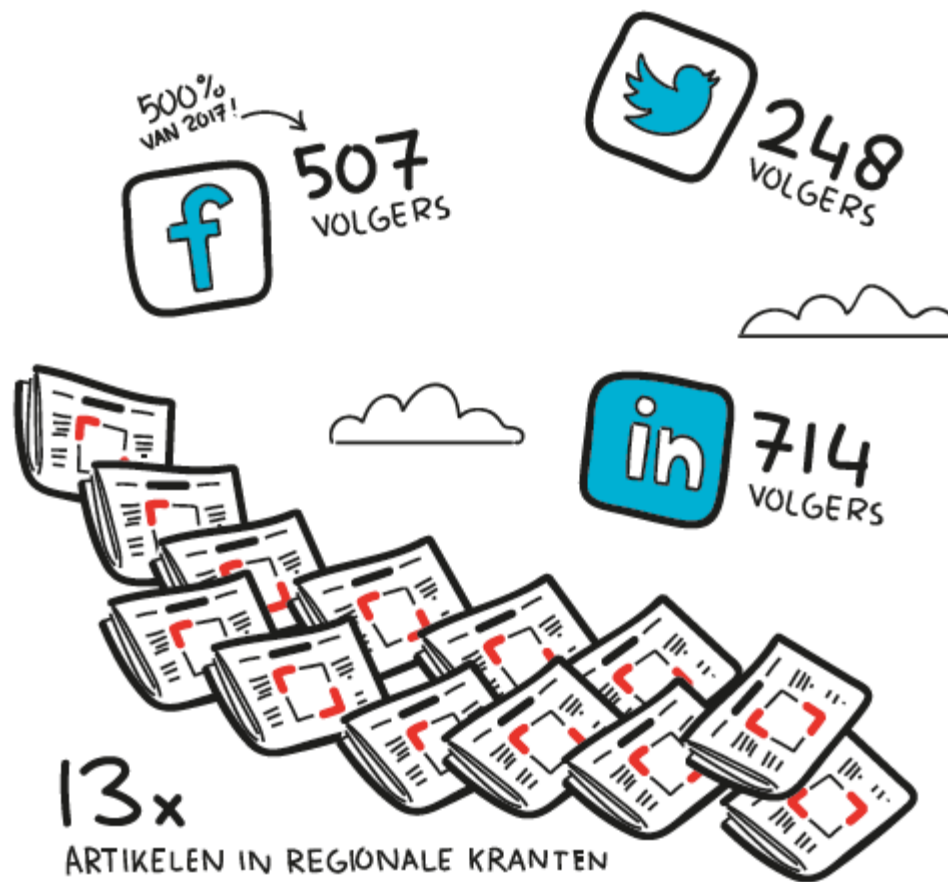
Op onze locaties zijn schermen aanwezig met informatie over Libertas Leiden en de activiteiten.



Op de tijdelijke locatie Rijn en Vliet is in 2018 extra geïnvesteerd in het gebouw om de leefomgeving voor de bewoners te verbeteren.



Bron: Beeldbank Libertas Leiden



Voor interne algemene informatie-uitwisseling is het intranet Libernet, o.a. voor kwaliteitsrelateerde onderwerpen.

Blog: Rijn en Vliet op Witte Lijst

TANJA BLOGT



Tanja Ineke, bestuurder van Libertas Leiden, blikt maandelijks terug op een opvallende of belangrijke gebeurtenis. Je leest deze blog ook op intranet.

Leiden, Januari 2019

Rijn en Vliet op Witte lijst
Tweethalf jaar geleden maakte de Inspectie voor Jeugd en Gezondheid (IJG) een lijst openbaar waarop 150 verpleeghuizen stonden waar de zorg 'onder de maat' was. Die zogenoemde 'zwarte lijst' was groot nieuws waar iedereen wel wat over te zeggen had. Voor alle mensen die werkten in een verpleeghuis dat op de lijst stond, moet het een ontzettend vervelende tijd zijn geweest. Ook al waren er ook bewoners van zo'n 'zwarte-lijst-huis' die op tv en in de krant vertelden dat ze juist super tevreden waren over de zorg, je hebt toch de schijn tegen je.

Toen in oktober vorig jaar de IJG aankondigde dat ze onze verpleeghuiszorg twee weken later kwamen inspecteren, vonden we dat dan ook wel spannend. Want al zijn bijna alle bewoners tevreden, vinden we zelf dat we goede zorg en ondersteuning bieden, zijn we steeds op zoek naar punten die we verder kunnen verbeteren de kritische blik van een buitenstaander kan verrassende bevindingen opleveren.

Ze kwamen met z'n drieën. Hun aanpak is simpel en slim: vertel ons maar hoe jullie bedacht hebben hoe de zorg en ondersteuning er uit moet zien, hoe jullie leren van fouten en welke kansen jullie willen benutten voor de toekomst. Dan gaan we daarna kijken of dat ook klopt in de vestiging die we gaan bezoeken.

De dag begon dus met een gesprek met Tonny van de Vondervoort, onze voorzitter Raad van Toezicht, met mij en met Joost, die toen sectormanager Wonen met Zorg was. Het leukste van het gesprek vond ik het praten over onze praatplaat: een prima manier om onze visie, missie en kernwaarden uit te leggen. Aan het eind van het gesprek kozen ze voor Rijn en Vliet als te bezoeken locatie. Spannend, omdat we nog niet alle verbeteringen die we daar gepland hebben, al hadden uitgevoerd.

De inspecteurs hebben op Rijn en Vliet een rondleiding gekregen, gesprekken gevoerd en geobserveerd wat er allemaal gebeurt. De mondelinge terugkoppeling eind van de dag was positief. Nu het rapport nog...

Ik giom van tevredenheid toen ik het afgelopen week zwart op wit zag staan: 'cliënten krijgen warme, persoonsgerichte zorg'. En nog een boel mooie woorden meer. Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten. Maar geen punten waar we niet al aan werken.


Al met al een groot compliment voor alle collega's van Rijn en Vliet en een aanmoediging om te werken aan verdere verbeteringen. En ik heb ook een suggestie voor de Inspectie. Die zwarte lijst was slecht voor het imago van de verpleeghuiszorg en de 'spirit' van alle zorgmedewerkers. Maak nu eens een witte lijst met verpleeghuizen die jullie in 2018 bezochten. Met een prominente plek voor Libertas Leiden's Rijn en Vliet.

Bron: Libernet

Startpagina | Vacatures | Kalender | Locaties | Veiligheidsvragen | Scientia (belangrijke documenten)
Q Search

ONDERSTEUNING EN PARTICIPATIE ▾ THUISZORG ▾ WONEN MET ZORG ▾ ONDERSTEUNENDE DIENSTEN ▾ COMMISSIES ▾

[Witte Lijst](#) [Rijn en Vliet](#) [Prestatie Wonen met Zorg](#)



Sector Ondersteuning en Participatie

- [Sociaal makelaar in Oegstgeest: Sietske Steenbergen](#) (23/4/2019)
- [Het Gebouwen opent de deur voor 'Een goede Buur'](#) (7/1/2019)
- [Jamel Lamini gekozen tot medewerker van het 3e kwartaal OerD](#) (31/12/2018)

Sector Thuiszorg

- [Anouk Kooloos, medewerker 1e kwartaal 2019](#) (27/5/2019)
- [Nanda van Houten, medewerker 4e kwartaal 2018](#) (7/3/2019)
- [Even voorstellen: Sarah Balfloor](#) (28/2/2019)

Sector Wonen met Zorg

- [Update zorgleefplan](#) (13/6/2019)
- [Simone Visser is medewerker van het 1e kwartaal](#) (21/5/2019)
- [Medewerker van het 1e kwartaal 2019](#) (12/3/2019)

Mededelingen voor alle medewerkers van Libertas Leiden

Op naar de volgende 60 jaar!

We kijken met veel plezier terug op onze jubileumweek vol met mooie activiteiten. Op woensdagochtend was er een lekker ontbijt bij Huis van de Buurt Maslo en in de middag ...

[Verder Lezen](#)

Start jubileumweek

Het Leidsch dagblad maakte melding van de uitvinding van de Philips transistor zakradio en het huwelijk van Prins Albert. En het was net zo'n zonnige dag als vandaag in juni ...

[Verder Lezen](#)

Hartelijk gefeliciteerd met de 60e verjaardag van ons, Libertas Leiden!

Beste collega, Hartelijk gefeliciteerd met de 60e verjaardag van ons, Libertas Leiden! 60 jaar geleden werd de Stichting tot Exploitatie van Bejaardencentra (SEB) opgericht, die zorg en welzijn bood voor ...

[Verder Lezen](#)

HR

- [Kwaliteitssysteem Scientia beschikbaar](#)
- [Even voorstellen: Sarah Balfloor](#)
- [FisFree](#)
- [CAO Sociaal Werk op app!](#)


Ondernemingsraad

- [Informatie van de Ondernemingsraad](#)
- [17-04-2019 De OR informeert](#)
- [Jaarplanning 2019 personeelsvereniging Libertas Leiden](#)
- [De OR wenst iedereen fijne feestdagen](#)

Personeelsvereniging

- [Jaarplanning 2019 personeelsvereniging Libertas Leiden](#)
- [Bowlen met aansluitend een heerlijk satébuffet](#)

1 2 3 4 >



Maandelijks rapporteert de MIC-commissie, eens per kwartaal volgt een verdiepende analyse. Op basis daarvan worden verbeteracties bepaald. Overlap tussen MIC/MAO/Calamiteiten heeft ook een plek.

	TOTAAL incidenten	Bijna incident	Incident	Vallen		Medicatie (niet gegeven)	Medicatie (niet ingenomen)		Anders		Agressief gedrag	
					cliënten			cliënten		cliënten		cliënten
Het gebouw KSW	21		21	16	15	3	1	4			1	1
Parelvisser Som	32		32	13	13	10	8	14			1	1
Robijnhof PG	69	2	67	41	22	16	5	14	6	6	1	1
Robijnhof Som	54	1	53	38	27	9	3	11	3	2	1	1
Lorentzhof PG	93	3	90	63	37	9	1	9	2	2	18	12
Lorentzhof Som	10		10	4	4	4	2	5				
Totaal	279	6	273	175	114	48	19	54	15	13	22	16
4e kwartaal 2017	244	11	233	142	90	43	24	55	18	14	17	9
Januari 2018	90	2	88	58	41	18	8	19			6	6
Februari 2018	78		78	44	27	15	4	18	1	1	14	8
Maart 2018	111	4	107	73	46	15	7	17	14	12	2	2
Totaal 1^e kwartaal 2018	279	6	273	175	114	48	19	54	15	13	22	16

Bron: MIC-rapportage WmZ Q1 2018

Ieder kwartaal analyseert de preventiemedewerker de meldingen arbeidsomstandigheden (MAO) en komt met aanbevelingen.

aard van de melding	Q1	Q2
Ongewenste gedragingen:	9	2
- <i>verbale agressie</i>	6	1
- <i>fysieke agressie</i>	4	1
- <i>psychische agressie</i>		1
- <i>seksuele intimidatie</i>	2	
- <i>discriminatie</i>	1	
- <i>pesten</i>		
- <i>overig</i>		
Onveilige/ongezonde arbeidssituatie	3	
Arbeidsongeval		
Bijna-ongeval		
Prik-, snij-, spat- en bijtincident		
anders		
Totaal	25	5

Bron: MAO-analyse WmZ Q2 2018

Verzorgenden en verpleegkundigen houden bij voor welke handelingen zij bevoegd zijn en zich bekwam voelen.

Team	Functie	Aanprikken port-a-cath	Cadd pomp Legacy	Gebruik vacuumpomp	Inbrengen canule	Inbrengen sub.canule	Insteekopening canule	Int. musculair inject	Intracutaan injecter	Intraveneus injecter	Katheter man inbreng	Katheter man verwijden	Katheter vrouw	Klaarmaken infuussysteem	Klaarmaken IV medicatie	Medicijnen checken	Medicijnen toedienen	Nefrostomie katheter	Neus-maagsonde
Wonen met Zorg - Lorentzhof Somatiek	Verpleegkundige	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Thuiszorg - Centrum	Verzorgende IG							Ja				Ja	Ja			Ja	Ja		Nee
Wonen met Zorg - Lorentzhof PG	Verzorgende IG							Ja				Nee	Ja			Ja	Ja		Ja
Wonen met Zorg - Lorentzhof PG	Verpleegkundige							Ja				Nee	Ja			Ja	Ja		Ja
Wonen met Zorg - Lorentzhof PG	Verzorgende IG							Ja				Nee	Ja			Ja	Ja		Nee
Thuiszorg - Centrum	Verpleegkundige	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
Wonen met Zorg - Lorentzhof Somatiek	Verzorgende IG							Nee				Nee	Ja			Ja	Ja		Nee
Wonen met Zorg - Lorentzhof PG	Verzorgende IG							Ja				Nee	Ja			Ja	Ja		Nee
Wonen met Zorg - Lorentzhof Somatiek	Verzorgende IG							Ja				Ja	Ja			Ja	Ja		Ja
Wonen met Zorg - Lorentzhof PG	Verzorgende IG							Ja				Nee	Ja			Ja	Ja		Ja
Wonen met Zorg - Lorentzhof Somatiek	Verpleegkundige	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Wonen met Zorg - Lorentzhof PG	Verpleegkundige	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
Wonen met Zorg - Lorentzhof Somatiek	Verzorgende IG							Ja				Ja	Ja			Ja	Ja		Nee
Wonen met Zorg - Lorentzhof PG	Verzorgende IG							Ja				Nee	Nee			Ja	Ja		Nee
Thuiszorg - Robijnhof	Verpleegkundige	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
Wonen met Zorg - Lorentzhof Somatiek	Verpleegkundige	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee
Thuiszorg - Centrum	Verzorgende IG							Ja				Ja	Ja			Ja	Ja		Nee

Bron: Scienta, overzicht bevoegd en bekwaam

Werkinstructie voor cliëntgebonden gezondheidsrisico's

ERG Zorg » Gezamenlijke documenten » Zorguitvoering

Werkinstructie Inventarisatie en analyse gezondheidsrisico's

Werkinstructie

Inleiding

De cliëntgebonden gezondheidsrisico's worden met behulp van de verkorte checklist gezondheidsrisico's geïnventariseerd.

De gehele checklist moet worden ingevuld in de eerste 6 weken van zorgverlening.

Bij signalen van gezondheidsrisico's vul je de checklist nogmaals in. Het invullen van de checklist is onderdeel van het MDO/cliëntevaluatie en komt daarmee minimaal 1 x per 6 maanden aan bod.

Een gesignaleerd gezondheidsrisico en de daarop genomen acties worden beschreven in het Zorgleefplan. Indien gewenst kan er gebruik worden gemaakt van de vervolglijsten voor verder onderzoek.

Werkwijze inventarisatie en analyse gezondheidsrisico's

	Handeling	Door wie
1	De verkorte checklist gezondheidsrisico's wordt ingevuld. Ontbrekende informatie wordt nagevraagd bij cliënt of betrokken zorgverleners.	contactverzorgende of persoonlijk begeleider
2	Gesignaleerd gezondheidsrisico wordt opgenomen in het <u>Zorgleefplan</u>	contactverzorgende of persoonlijk begeleider
3	Indien gewenst vervolglijsten invullen	contactverzorgende of persoonlijk begeleider
4	Interventies worden besproken met cliëntvertegenwoordiger. In samenspraak worden afspraken gemaakt over welke acties worden ingezet. En verwerkt in het <u>Zorgleefplan</u>	wijkverpleegkundige of persoonlijk begeleider
5	Resultaten van de acties rapporteren in het <u>Zorgleefplan</u> en evaluatie uitvoeren	wijkverpleegkundige of persoonlijk begeleider

Bron: Scienta

Maandlijst evaluatie VBM's

Evaluatiedatum: Naam BOPZ arts: Handtekening BOPZ arts:												
Namen bewoners	Psychofarmaca											
	Rotstoel op de rem											
	Controle snachts											
	Slotjes op de kast											
	Verborgen medicatie											
	Polissensor magneet											
	Deur op slot wanneer bewoner aanwezig is											
	Gedwongen toedienen van vocht/voeding											
	Gedwongen toedienen van medicatie											
	Plukpak											
	Heupbeschermers											
	Infrarood melding-systeem											
	Antislipmat											
	bedalarmstelsysteem (matje)											
	Deur belalarmstelsysteem											
	Stoel-voorzetblad											
	Stoel achterover kantelen											
	Bedhekken											

Bron: Scienta

MIC-commissie en/of de teammanager besluiten tot het verrichten van onderzoek bij incidenten om oorzaken te achterhalen en maatregelen te treffen ter voorkoming.

Er is een poule van getrainde incidentonderzoekers.

Welke verbetermaatregelen worden doorgevoerd na het incident.

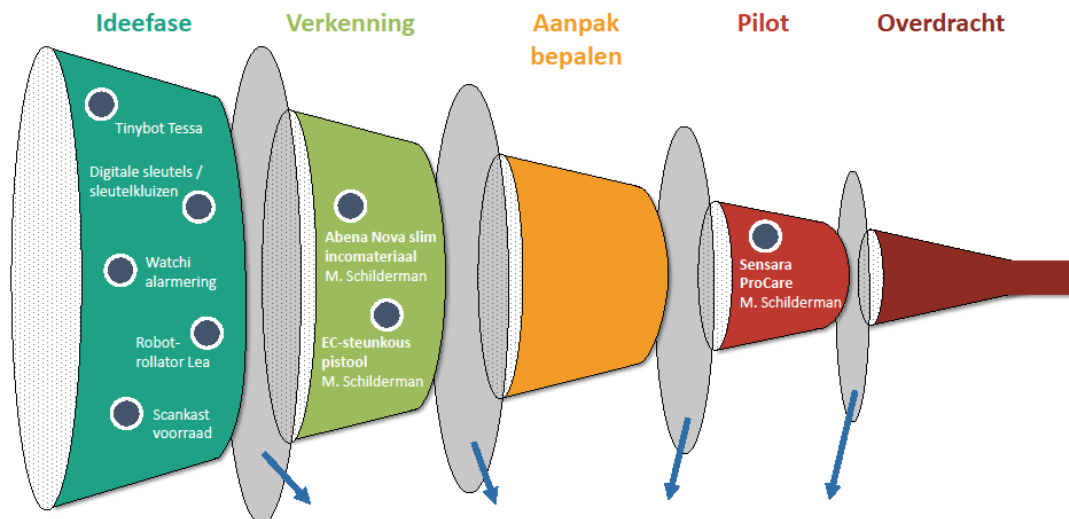
In februari zijn er al verscheidene maatregelen genomen nav de valincidenten:

- Dhr heeft beter schoeisel gekregen
- Dhr krijgt wekelijks bewegingstherapie om stijfheid te voorkomen
- Dhr gebruikt 's nachts een bewegingssensor
- Dhr krijgt 's nachts 3x controle
- Dhr wordt gestimuleerd zijn rollator te gebruiken
- Nieuwe medicatie die beter bij dhr aanslaat
- Medicatiehoeveelheid aangepast en/ of in andere vorm aangeboden. Verkleint de kans op weigering
- Medicatie wordt niet meer aangeboden door die medewerker om weigering te voorkomen
- Urine en ontlasting wordt goed in de gaten gehouden
- Met familie wordt gesproken over de aanschaf van een sta-op stoel
- Omgangsadviezen opgesteld door psycholoog

Bron: Uit Sire-onderzoek de heer K., mei 2018

Projectleider e-health is aanjager voor innovaties, zoals e-health.
 Innovatieproces is vormgegeven.

Status e-health innovatieprojecten



Na elke fase vallen er ideeën af. Het kan zijn dat afgevalen ideeën later weer opnieuw het innovatieproces in gaan.

Wachlijst: misschien voor later	Afgevalen
Medical tablet + wandoplader	Ort-o-mate
MyBeaker	Leefcirkel XL



Bron: Uit Status innovatieprojecten, november 2018

Steekproef in ieder team op de kwaliteit van de ZLP'en

ZRG Zorg » Wonen met Zorg » Uitvoering en evaluatie

Checklist kwaliteit zorgleefplan (ZLP) Wonen met Zorg Somatiek

Naam bewoner:
ONS nummer:
Locatie:

Datum check ZLP:
Naam verzorgende/verpleegkundige:
Team:

Werkinstructie

- Persoonlijk begeleider checkt het zorgleefplan van de eigen bewoners tijdens de voorbereiding op de cliëntevaluatie/MDO aan de hand van deze checklist.
- De locatieverpleegkundige/aandachtsvelder kwaliteit checkt elke maand 5 willekeurige zorgleefplannen en levert de ingevulde checklist in bij de beleidsmedewerker kwaliteit en teammanager.
- De locatieverpleegkundige/aandachtsvelder kwaliteit heeft 1 keer per kwartaal een gesprek met de persoonlijk begeleider over de zorgleefplannen, bespreekt een meegenomen zorgleefplan en maakt een analyse van de checklisten en de gesprekken.
- Teammanager neemt de analyse op in de managementrapportage.
- De sectormanager bespreekt de managementrapportage met de teammanager en gebruikt deze als input voor het managementgesprek met de bestuurder.

Tabbladen in bewonersscherm	Formulieren	Bij opname	Voor MDO	Na MDO	Bij veranderingen	Wie	Bijzonderheden
Overzicht		Administratief overzicht Medisch overzicht			Aanvullen en aanpassen Invullen door arts	Klantenservice en persoonlijk begeleider Arts <u>Topaz</u>	Alle schermen in- en aanvullen NVT bij <u>somatiek</u>
Algemeen		x		x	Aanvullen en aanpassen	Persoonlijk begeleider	Alle schermen in- en aanvullen Bij MDO alle contactgegevens controleren

Bron: Scienta

Aandachtsvelders infectiepreventie koppelen terug over een bezocht congres.

Congres 'Aanpak antibioticaresistentie in de ouderenzorg'

'Hygiëne en infectiepreventie is onderdeel van goede zorg'

Op maandag 19 november heeft het congres 'Aanpak antibioticaresistentie in de ouderenzorg' plaatsgevonden. Dit congres is door een aantal medewerkers van Libertas Leiden bijgewoond. Onderstaand een verslag. Hoewel hygiëne dagelijkse kost is in de zorg, helpt het om hier af en toe even goed bij stil te staan. Hoe hygiënisch werkt jouw team? Bespreek dit eens met je collega's.

19 november 2018

Een MRSA-uitbraak kost een verpleeghuis veel meer dan alleen maar geld en tijd. Dit bleek uit de openhartige bijdrage van Margreeth Kasper tijdens het congres 'Aanpak antibioticaresistentie in de ouderenzorg' op maandag 19 november in Nieuwegein. Het is dan ook goed dat het onderwerp antibioticaresistentie zoveel aandacht krijgt. Die aandacht blijft continu nodig.

Zelf aan de slag met hygiëne? Meld je aan voor de leeromgeving hygiënisch werken via resistentiepreventie.nl/aandeslag

Antibioticaresistentie is een belangrijk onderwerp, maakte Kees van der Burg (directeur-generaal langdurige zorg bij het ministerie van VWS) als eerste spreker meteen duidelijk. 'Antibiotica hebben sinds de ontdekking ervan veel mensenlevens gered en dat willen we graag zo houden', zei hij. 'Maar steeds meer bacteriën worden resistent en dat maakt effectieve behandeling van infecties moeilijker of zelfs onmogelijk. In de Europese Unie gaan jaarlijks 33.000 mensen dood door antibioticaresistentie. Nederland doet het gelukkig nog relatief goed, en dat willen we zo houden. We hebben het vandaag over bewoners van verpleeghuizen en we weten dat deze mensen extra kwetsbaar zijn. Toch is ook in deze setting goede preventie mogelijk, door een beleid op het gebied van hygiëne en infectiepreventie en door verantwoord antibioticagebruik.'

Bron: Intranet

De geneesmiddelencommissie doet aanbevelingen en voorstellen voor procedures rondom geneesmiddelengebruik.

Hoofdstuk 3. Het uitschrijven van medicatieopdrachten

Doel: Het starten, wijzigen of beëindigen van medicatie gebeurt aan de hand van een vastgelegde, door de huisarts met een medicatie mutatie formulier, of een recept, naar de apotheker.

Norm: Op de medicatieopdracht wordt vermeld:

- Datum van de opdracht;
- Naam, geboortedatum bewoner en kamernummer;
- Start, stop of wijziging;
- Naam geneesmiddel, sterkte en dosering;
- Inname tijdstip, ingangsdatum en gebruiksduur;
- Handtekening in geval van opiaten

3.1 Medicatiemutaties

Het starten, wijzigen of beëindigen van medicatie gebeurt altijd via een medicatieopdracht van de desbetreffende huisarts.

Mutaties doorgegeven uiterlijk 4 werkdagen vóór de ingebruikname van de rol voor 12:00 uur, worden verwerkt in de volgende baxterrol.

3.2 Opname

Hiervan wordt een melding naar de apotheek gestuurd. De apotheek levert:



Geneesmiddelendistributie voor de Somatische afdelingen

Deze procedure geldt voor:

Somatische afdeling in Rijn en Vliet

Somatische afdeling in Lorentzshof

Somatische afdeling in Parelvisiers

Sector: Wonen met Zorg

Auteur: Geneesmiddelencommissie

Datum: 1 december 2018

Versie: 2.0

Bron: Scienta, uittreksel uit


Topaz verzorgt de behandelfunctie voor Libertas Leiden.

We huren de behandeldienst (specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist, psycholoog, fysiotherapeut, bewegingsmedewerker, logopedist, maatschappelijk werker) in van Topaz. Let op: niet de diëtist, want die hebben we zelf!. Die samenwerking gaat goed, maar vraagt wel aandacht.

Ten minste twee tot drie keer per jaar hebben we een evaluatie met alle teammanagers de contactpersoon van Topaz. Dan worden lopende issues besproken en de afspraken aangescherpt. Daarnaast hebben de teammanagers maandelijks een kort overleg met de arts en psycholoog. Eens per jaar bepalen we samen de inzet voor het volgende jaar.

Bron: Afspraken Topaz/Libertas Leiden

In 2018 is de BOPZ-commissie vijf keer bijeen geweest



**LIBERTAS
LEIDEN**
Sterk in de wijk

AGENDA

Vergadering : BOPZ commissie
Vergaderlocatie : Lorentzhof
Datum : 21 augustus 2018
Tijd : 13.00 -14.00 uur
Deelnemers : Lynn Brunsveld, Martine Dee, Annita Mekel,
Monique van der Meij, Fred Pelt, Rita van der Ster
Afmeldingen : Evalie Tillmans, Daryl Willemstein, Corine Heemskerck

Status agendapunten: Informatief (I) / bespreekpunt (BP) / besluitpunt (BS)

Onderwerp	Status	Voorbe- reiding	Bijlagen
1. Vaststellen agenda	BS		
2. Nachtcontrole, sensor gebruik en inzet van psychofarmaca als M&M	BP		
3.	BP		
4. (Praktijksituaties en casussen)	BP		
5. Mededelingen/rondvraag - Bespreekpunten volgend overleg	BP		
6. Sluiting Volgend overleg op 30 oktober 2018 om 13.00 uur			

Pagina 1 van 1

Bron: g-schijf/server

Voor alle locaties zijn actuele noodplannen en BHV-instructies voor handen

Werkinstructie Bedrijfshulpverlening locaties Wonen met Zorg

Werkinstructie

In de Arbeidsomstandighedenwet worden eisen gesteld aan de bedrijfshulpverleningsorganisatie en de bedrijfshulpverleners (BHV-ers).

De hoofdtaken van de BHV zijn:

- bieden van eerste hulp bij ongevallen (EHBO);
- brandbestrijding en het voorkomen van ongevallen bij brand;
- alarmeren en evacueren van cliënten, medewerkers en derden in de organisatie (ontruiming);
- alarmeren van en samenwerken met de brandweer en andere hulpverleningsorganisaties, indien dit noodzakelijk is in verband met de 3 eerdergenoemde taken.

Voor het goed functioneren van de BHV-organisatie is het van groot belang dat elke BHV-er weet welke taken zij/hij dient uit te voeren. Om deze taken goed uit te kunnen voeren moeten de nodige opleidingen en trainingen gevolgd worden.

De BHV wordt primair uitgevoerd door BHV-ers, onder leiding van het hoofd BHV of haar/zijn plaatsvervanger. In het geval van een ontruiming kunnen de BHV-ers bijgestaan worden door ontruimers. De functie van BHV-er is geen volledige dagtaak. De BHV-ers voeren immers deze functie in geval van een incident of calamiteit uit.

1) Handleiding Portofoon



De portofoon zet je aan door de rechterknop met de klok mee te draaien (zie afbeelding). Draai hem helemaal open. Je hoort vervolgens een hoge piepton.

Bron: Scienta, uit werkinstructie BHV en brandprocedure RenV

Medewerkers volgen periodiek BHV-trainingen



Bron: Facebook

Maandelijks rapporteert de MIC-commissie, eens per kwartaal volgt een verdiepende analyse. Op basis daarvan worden verbeteracties bepaald. Overlap tussen MIC/MAO/Calamiteiten heeft ook een plek.

	TOTAAL incidenten	Bijna incident	Incident	Vallen		Medicatie (niet gegeven)	Medicatie (niet ingenomen)		Anders		Agressief gedrag	
					cliënten			cliënten		cliënten		cliënten
Het gebouw KSW	21		21	16	15	3	1	4			1	1
Parelvisser Som	32		32	13	13	10	8	14			1	1
Robijnhof PG	69	2	67	41	22	16	5	14	6	6	1	1
Robijnhof Som	54	1	53	38	27	9	3	11	3	2	1	1
Lorentzhof PG	93	3	90	63	37	9	1	9	2	2	18	12
Lorentzhof Som	10		10	4	4	4	2	5				
Totaal	279	6	273	175	114	48	19	54	15	13	22	16
4e kwartaal 2017	244	11	233	142	90	43	24	55	18	14	17	9
Januari 2018	90	2	88	58	41	18	8	19			6	6
Februari 2018	78		78	44	27	15	4	18	1	1	14	8
Maart 2018	111	4	107	73	46	15	7	17	14	12	2	2
Totaal 1^e kwartaal 2018	279	6	273	175	114	48	19	54	15	13	22	16

Bron: MIC-rapportage WmZ Q1 2018

Ieder kwartaal analyseert de preventiemedewerker de meldingen arbeidsomstandigheden (MAO) en komt met aanbevelingen.

aard van de melding	Q1	Q2
Ongewenste gedragingen:	9	2
- <i>verbale agressie</i>	6	1
- <i>fysieke agressie</i>	4	1
- <i>psychische agressie</i>		1
- <i>seksuele intimidatie</i>	2	
- <i>discriminatie</i>	1	
- <i>pesten</i>		
- <i>overig</i>		
Onveilige/ongezonde arbeidssituatie	3	
Arbeidsongeval		
Bijna-ongeval		
Prik-, snij-, spat- en bijtincident		
anders		
Totaal	25	5

Bron: MAO-analyse WmZ Q2 2018

Ieder kwartaal analyseert de klachtenfunctionaris en komt met aanbevelingen.

Analyse bevindingen en aanbevelingen n.a.v. geregistreerde klachten in de periode januari t/m december 2018.

Aantal geregistreerde Klachten 2018	Aantal klachten WMZ	Aantal klachten TZ	Aantal klachten O&P	Informeel Formeel
56	34	22	0	Informeel: 52 Formeel: 4

Zie bijlage: overzicht onderwerpen klachten 2018

Toelichting:

In 2018 werden er door de medewerkers en klachtenfunctionaris 56 klachten geregistreerd, klachten die direct afgehandeld werden door de locatie zijn in dit overzicht niet meegenomen. In 2017 registreerden we 37 klachten.

Er waren dit jaar vier formele klachten, bij één van deze klachten is niet helmaal duidelijk of het om een formele of informele klacht gaat, Libertas heeft besloten bij deze klacht de formele route te doorlopen. Er zijn twee klachten die weliswaar informeel zijn maar waar wel een calamiteitsmelding bij de inspectie over is gedaan. De klachten zijn binnen de afgesproken termijn afgehandeld, vijf klachten zijn nog openstaand, soms is er meer tijd nodig.

Bron: gs-schijf/server uit Klachtenrapportage 2018

Formatiemodel Lorentzhof

Door middel van interne en externe audits is er periodiek beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem

Sterke punten:

- Vanuit de organisatie worden met vaste frequentie salontafelgesprekken georganiseerd voor de familie en eventueel bewoners van de PG-afdelingen. Zo wordt op een laagdrempelige manier overleg gevoerd met familie, bewoners en organisatie.

Mogelijkheden voor verbetering:

- De organisatie pakt afwijkingen en corrigerende maatregelen op, conform ISO 10.2. De gedocumenteerde registratie van ingezette acties kan hierbij efficiënter worden ingericht (op verscheidene plaatsen en structuren).
- De organisatie heeft de overdracht georganiseerd, conform ISO 8.2.4. Het ECD wordt hierbij niet altijd optimaal gebruikt. Dit kan efficiënter.

Auditor / Teamleader: Richard Franken

Bron: Rapportage externe audit maart 2018



Kwaliteitsmanagementsysteem Scienta

Eens in de twee jaar onderzoekt Libertas Leiden de tevredenheid van medewerkers door een medewerkersonderzoek (MTO) uit te voeren. De laatste keer was in het najaar van 2017. In 2018 zijn de verbeteracties daaruit opgepakt.

2.2 Aanbevelingen

Omdat medewerkersonderzoek mede wordt verricht om te achterhalen waar mogelijkheden tot verbetering liggen voor de tevredenheid, betrokkenheid en motivatie van medewerkers, richten we ons hieronder op de gesignaleerde knelpunten.

De hoofdaspecten die in het onderzoek als relatief zwak naar voren komen, zijn:

- Communicatie;
- Werkbelasting;

•Opvolging uitkomsten MTO:

De scores zijn overall in orde, wel worden werkdruk en communicatie veel als verbeterpunt benoemd. Er wordt gezocht naar een andere opzet van het MTO in de toekomst. Het kostte de medewerkers veel tijd. Alle sectoren maken een actieplan en daarnaast pakken we de algemene verbeteracties op vanuit het jaarplan.

Bron: Rapportage medewerkersonderzoek 2017 & uit notulen overlegvergadering OR-RvB maart 2018

[Dashboard ECD](#)

[Dashboard Qliksense](#)

De extra W&T-middelen zijn ingezet voor o.a. een zinvolle daginvulling voor bewoners en het verhogen van de deskundigheid van het personeel op dit onderwerp.



Rapportage inzet van extra middelen voor Waardigheid en Trots 2018

DOEL: De medewerkers worden in 2018 verder geschoold om de kennis over zinbeleving, nut daarvan en bereikbaarheid te vergroten.

RESULTAAT: Er is een scholing aangeboden aan de medewerkers niveau 1 en 2, en een inhaalgroep niveau 3 – 5. Evaluatie: De scholing is zeer positief ervaren. De trainers ervaren bij de start bij bijna elke groep wel wat weerstand, maar aan het eind van de cursus was die weerstand weggenomen en bij de meesten zelfs omgebogen tot enthousiasme. De deelnemers gaven gemiddeld een ruime 8 voor deze cursus. Ze gaven aan dat zij zich nu beter toegerust voelden om de juiste vragen te stellen en dat deze vorm van aandacht ook bij het werk hoort.

Voorbeeld

Een bewoonster werd naar het restaurant gebracht voor de lunch. Aan haar werd gevraagd of ze nog mee ging doen met de activiteit van 's middags. Toen mw. hoorde dat er kaarten werden gemaakt (altijd een populaire activiteit) gaf mw. aan daar geen zin in te hebben. Mw. kreeg de mogelijkheid aangeboden om dan toch ook te komen en dan te gaan puzzelen. Mw. antwoordde dat ze daar helemaal niks mee heeft en wilde daarmee eigenlijk het gesprek beëindigen. Maar de medewerker vroeg of ze niet van legpuzzels hield of van kruiswoordpuzzels, want bij het laatste blijven je hersens goed bezig. Mw. gaf aan dat ze allebei niet leuk vond, en dat ze haar hersens liever weer voor haar studie zou gebruiken. De medewerker vroeg hierop naar de studierichting. Mw. was bezig met een studie Hebreeuws, maar zij had nu niet haar boeken of de ruimte op haar tijdelijke kamer om daar mee verder te gaan. Op dat moment is er afgesproken dat wij zouden zorgen voor de materialen, op zo'n manier dat er ook voldoende ruimte zou zijn. Mw. was hier erg blij mee en is die volgende week aan de slag gegaan met het lezen van Hebreeuwse teksten.

Bron: Eindrapportage Waardigheid en Trots 2018

Tijdens een bijeenkomst van de bestuurders van het lerend netwerk in mei 2018 is gebrainstormd over uitwisseling op andere niveaus dan alleen het bestuurlijke.

“Als eerste onderwerp zouden we de (concept) kwaliteitsverslagen van onze 3 organisaties bespreken. Om elkaar van gedegen feedback te kunnen voorzien.”

Birgitta Weimar, Directeur Woonzorg, Alrijne Zorggroep

“Een van de ideeën vanuit ons voor lerend netwerk Alrijne en Wijde zorg: uitwisselen MIC commissies (scheelt ook geld) om zo in elkaars keukens te kijken en te leren en samen de kwaliteit te verbeteren.”

Tanja Ineke, bestuurder Libertas Leiden

Bron: Terugkoppeling per e-mail mei 2018

De Cliëntenraad is actief betrokken bij de totstandkoming van het Kwaliteitsplan.

“De Cliëntenraad is in een vroeg stadium betrokken bij de discussie over het Kwaliteitsplan, Tijdens een open gesprek heeft de CR aangegeven dat de prioriteiten wat haar betreft liggen bij bejegening, maatwerk, cliënttevredenheid, veiligheid en bewonersoverleggen. We zien dat de eerste vier thema’s aandacht krijgen in het kwaliteitsplan. Over de bewonersoverleggen hebben wij met u aparte afspraken gemaakt. Dit thema is de afgelopen tijd sterk in ontwikkeling geweest.”

Ben Noorlander, voorzitter Cliëntenraad

Bron: Adviesbrief CR over Kwaliteitsplan

Vergaderschema Cliëntenraad 2018

	Datum	Onderwerpen	Tijd	Locatie
1.	Vrijdag 2 februari <i>Vooroverleg CR</i>		9.00 – 10.00 uur	
	Vrijdag 2 februari Overleg CR/RvB	- Cliënttevredenheid (CQi, Kwaliteit van Leven en QDNA)	10.00 – 12.00 uur	
2.	Vrijdag 18 mei <i>Vooroverleg CR</i>		9.00 – 10.00 uur	
	Vrijdag 18 mei Overleg CR/RvB	- Jaarverslag en jaarrekening 2017	10.00-12.00 uur	
3.	Vrijdag 26 oktober <i>Vooroverleg CR</i>		9.00 – 10.00 uur	Rijn en Vliet, locatie Robijnhof, A.Noordewierlaan
	Vrijdag 26 oktober Overleg CR/RvB	- Voortgang jaarplan 2018 - Jaarplan 2019	10.00-12.00 uur	Rijn en Vliet, locatie Robijnhof, A.Noordewierlaan
4.	Vrijdag 7 december <i>Vooroverleg CR</i>		9.00 – 10.00 uur	Rijnsburgersingel Vergaderkamer 2 ^e etage
	Vrijdag 7 december Overleg CR/RvB	- Voortgang Jaarplan 2017 - Jaarplan 2019 - Begroting 2019	10.00 – 12.00 uur	Rijnsburgersingel Vergaderkamer 2 ^e etage

Bron: Vergaderstukken CR

Spiegelgesprekken & Salongesprekken

1/3

Datum: 26 februari 2018
Kenmerk: 2018-09/FP/EV
Onderwerp: Uitnodiging spiegelgesprek
Contactpersoon: Fred Pelt

Geachte bewoners/contactpersonen,

Libertas Leiden besteedt veel aandacht aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Uiteraard is uw ervaring daarbij van groot belang.

Libertas Leiden draait nu eens de rollen om en vraagt u om de organisatie te adviseren. Wij nodigen u daarom van harte uit voor een zogeheten 'spiegelbijeenkomst'.

Tijdens deze bijeenkomst geeft u uw mening over de wijze waarop binnen Libertas Leiden door de medewerkers wordt omgegaan met:

- Hoe ervaart u dat de verzorgende op de hoogte zijn van de afspraken?
- Hoe vindt u dat wijzigingen van afspraken worden doorgegeven?
- Hoe ervaart u de uitgifte van de medicatie?
- Waaraan kunt u merken dat Rijn en Vliet meer medewerkers heeft aangenomen?
- Hoe ervaart u de sfeer in Rijn en Vliet, hoe wordt er over het algemeen met u omgegaan?
- Hoe ervaart u de activiteiten die aangeboden worden binnen Rijn en Vliet?

Bron: Uitnodiging Spiegelgesprek somatiek RenV

Themanieuwsbrief Salontafelgesprekken



Salontafelgesprek, U bent van harte welkom!

Een salontafelgesprek is een gezamenlijk gesprek met de familieleden en/of mantelzorgers van de groepswoning van onze bewoners.

Het doel is in eerste instantie om elkaar, maar ook de bewoners en hun behoeftes te leren kennen. Vervolgens bespreken we wat de groep aan elkaar kan hebben. Hoe kunnen de mantelzorgers een actieve rol spelen in de groepswoning? Wat zou u graag anders zien? Wat kunnen de mantelzorgers voor elkaar betekenen? En wat is daar voor nodig?



We sluiten het salontafelgesprek af met het maken van afspraken en actiepunten. De medewerker van de groepswoning maakt een kort verslagje hiervan.

Bron: Nieuwsbrief Salontafelgesprekken PG

Hoe ervaart u de activiteiten die georganiseerd worden, zijn die voldoende op uw wensen afgestemd?

In het begin heb ik mij wel verveeld. Ik had het gevoel dat ik op een kleuterschool zat. Later heb ik andere activiteiten ontdekt die ik erg leuk vind en waar ik aan mee doen.

Ik ben niet zo van buitenactiviteiten en grote bijeenkomsten vind ik vaak kinderachtig. Veel meezingen en te “gezellig”. Deze bewoner geeft daarnaast ook wel aan dat ze graag op zichzelf is in haar eigen appartement en niet zo nodig aan activiteiten hoeft mee te doen.

Andere bewoners zijn erg tevreden over het aanbod. Maar bijvoorbeeld bij de gym is de groep te groot. Hierdoor kom je te weinig toe aan echt oefeningen te doen.

De uitstapjes worden als zeer fijn ervaren.

Bron: Uit verslag Spiegelgesprek

[Facebook](#)

Managementrapportage Lorentzhof Q4

Registratie privacy incidenten

Titel	Audit rapport Privacy en informatiebeveiliging bij Libertas Leiden
Datum	23 juli 2018
Blad	6

3. Resultaat van het onderzoek

3.1. Oordeel

Libertas Leiden is AVG proof (volgens de 10 stappen van de Autoriteit Persoonsgegevens) behalve wat betreft de privacyverklaring en het privacyreglement.

Verder dan de 10 stappen gaat de implementatie van de informatiebeveiliging ('passende maatregelen' en 'accountability'). Hier is Libertas al een eind op weg met een concept informatiebeveiligingsbeleid, maar er moet nog het e.e.a. worden gedocumenteerd met name qua procesbeschrijving (m.n. HR) en detail beleid. Ook moet een commissie Informatiebeveiliging worden ingericht.

Bron: Registratie privacy-incidenten & verslag extra externe audit AVG

[Kwaliteitsmanagementsysteem Scienta](#)



Bron: Beeldbank

Vergaderschema Cliëntenraad 2018

	Datum	Onderwerpen	Tijd	Locatie
1.	Vrijdag 2 februari <i>Vooroverleg CR</i>		9.00 – 10.00 uur	
	Vrijdag 2 februari Overleg CR/RvB	- Cliënttevredenheid (CQi, Kwaliteit van Leven en QDNA)	10.00 – 12.00 uur	
2.	Vrijdag 18 mei <i>Vooroverleg CR</i>		9.00 – 10.00 uur	
	Vrijdag 18 mei Overleg CR/RvB	- Jaarverslag en jaarrekening 2017	10.00-12.00 uur	
3.	Vrijdag 26 oktober <i>Vooroverleg CR</i>		9.00 – 10.00 uur	Rijn en Vliet, locatie Robijnhof, A.Noordewierlaan
	Vrijdag 26 oktober Overleg CR/RvB	- Voortgang jaarplan 2018 - Jaarplan 2019	10.00-12.00 uur	Rijn en Vliet, locatie Robijnhof, A.Noordewierlaan
4.	Vrijdag 7 december <i>Vooroverleg CR</i>		9.00 – 10.00 uur	Rijnsburgersingel Vergaderkamer 2 ^e etage
	Vrijdag 7 december Overleg CR/RvB	- Voortgang Jaarplan 2017 - Jaarplan 2019 - Begroting 2019	10.00 – 12.00 uur	Rijnsburgersingel Vergaderkamer 2 ^e etage

Bron: Vergaderstukken CR

We nodigen eerste contactpersonen actief uit om deel te nemen aan het bewonersoverleg dat we een aantal keren per jaar organiseren.

AGENDA



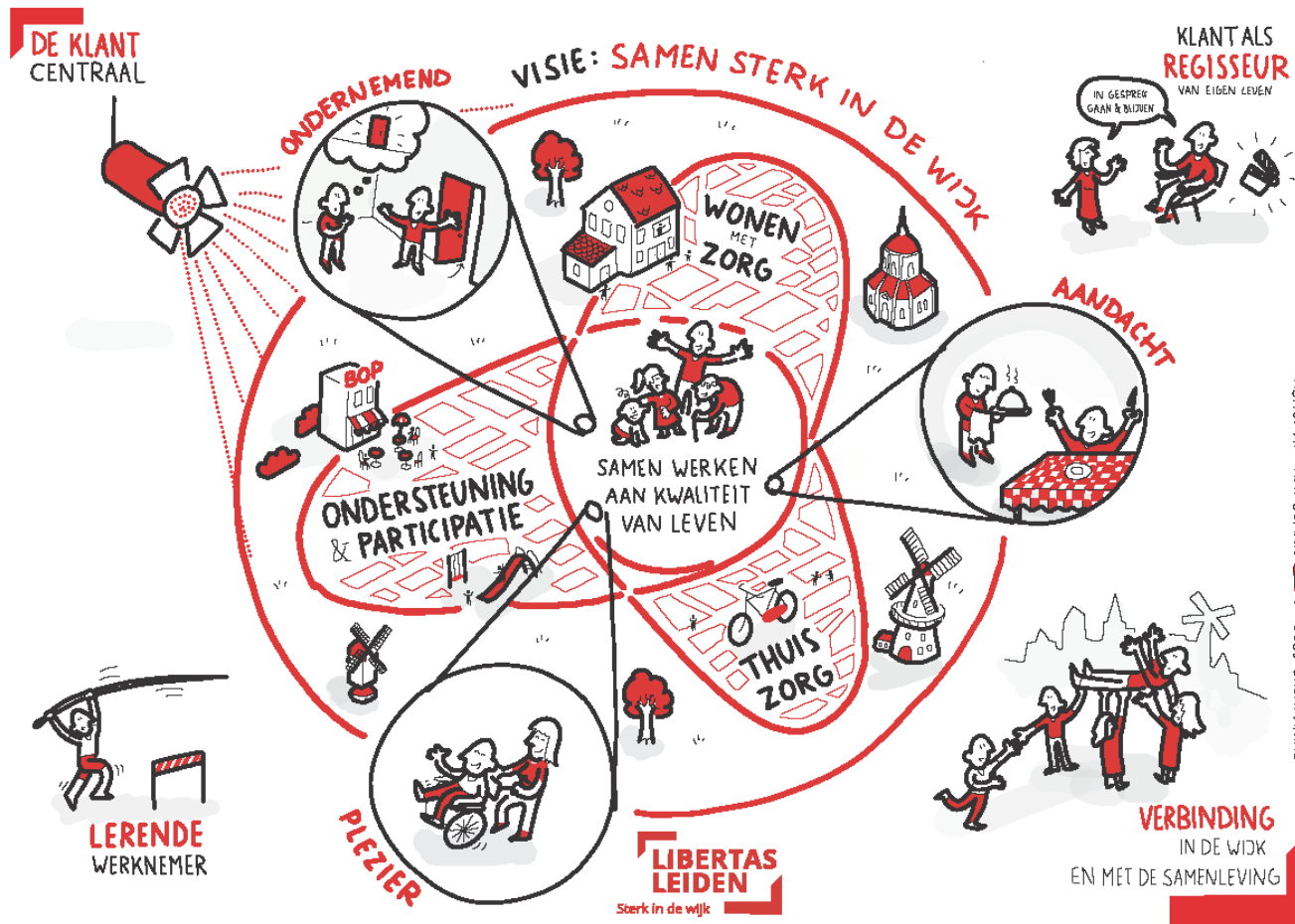
Vergadering : Bewonersoverleg
Vergaderlocatie :
Datum :
Tijd :
Deelnemers :
Notulist :

Status agendapunten: Informatief (I) / besprekpunt (BP) / besluitpunt (BS)

Onderwerp	Status	Bijlagen
1. Opening en vaststellen agenda		
2. Verslag vorige overleg		
3. Mededelingen		
4. Wat ter tafel komt <ul style="list-style-type: none">• Hotelservices• Dagbesteding• Zorg		
5. Communicatie <ul style="list-style-type: none">• Inbreng Clientenraad• ECD		
6. Rondvraag		
7. Sluiting		

- ❖ Balkon op de 3^e etage is niet toegankelijk voor de bewoners. De drempel is te hoog en de helling is voor een bewoner met een rollator te stijl. Bewoners kunnen zich nergens aan vasthouden. Ook is er geen zonnewering aanwezig en is het er erg ongezellig. Corine Heemskerk geeft aan dit met de technische dienst op te pakken en te kijken naar een mogelijke oplossing.
- ❖ Domotica: een bewoner geeft aan het heel vervelend te vinden dat de lamp in de hal automatisch aangaat. Men ondervindt hier in de nacht hinder van, want na een controle blijft het licht lang aanstaan. Corine Heemskerk geeft aan ook dit met de technische dienst op te pakken. Misschien kan er een andere schakelaar opgezet worden.
- ❖ Menusuggesties: een aantal bewoners geven aan graag een keer mosselen en asperges te willen eten of te BBQ-en. Heleen van der Ven gaat met de koks in overleg.

Bron: Agendaformat bewonersoverleggen & verslag bewonersoverleg Lorentzhof 23 april 2018



Bron: Scienta



Bron: Beeldbank