

DE KLANT
CENTRAAL

ONDERNEMEND

MISSIE: KLEINSCHALIG, VERTROUWD EN DICHT BIJ

KLANT ALS
REGISSEUR

IN GESPREK
GAAN & BLIJVEN

AANDACHT

SAMEN WERKEN
AAN KWALITEIT
VAN LEVEN

THUIS ZORG

SWT, INNOVATIES
EN PROJECTEN

PLEZIER

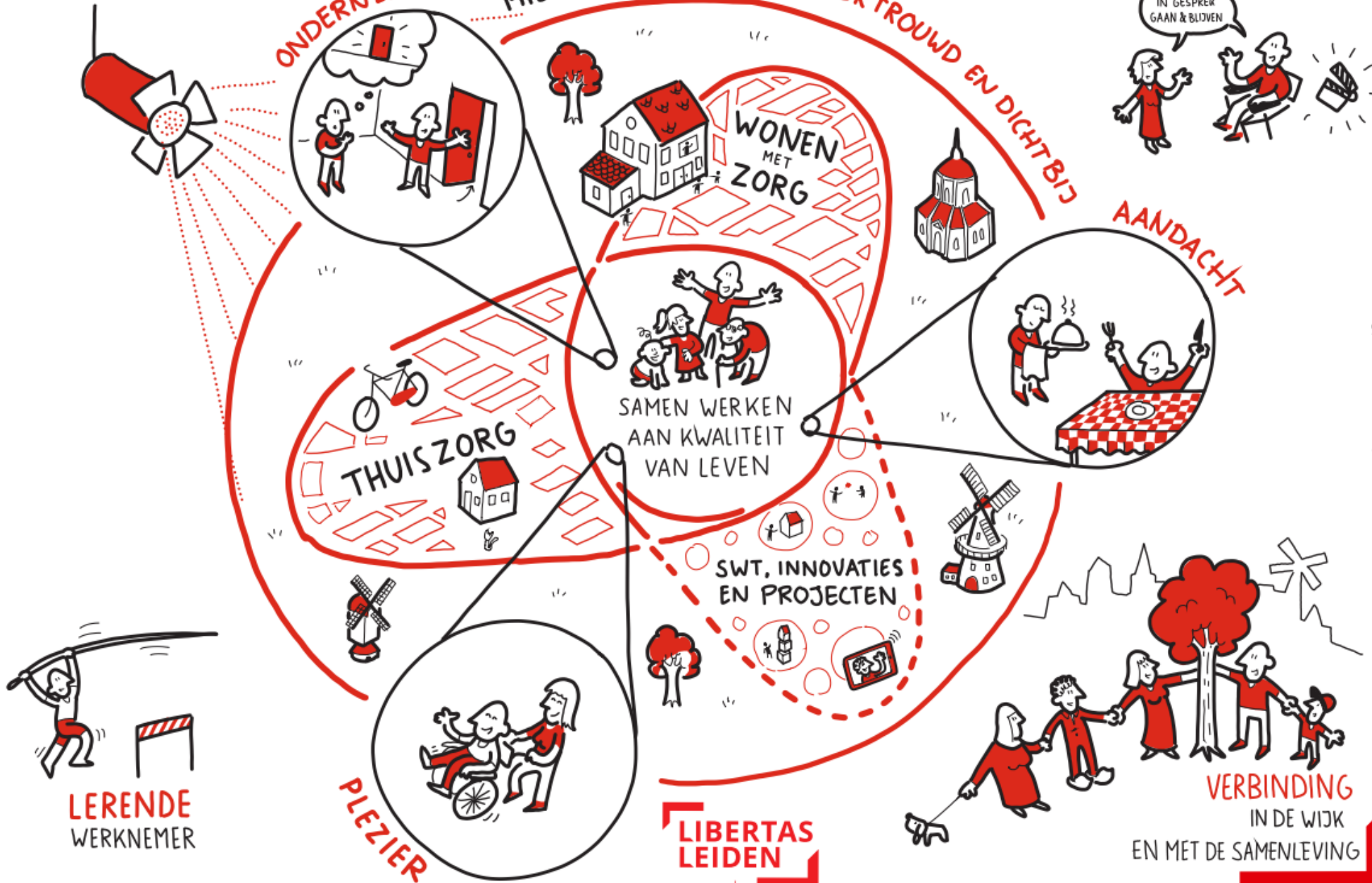
LIBERTAS
LEIDEN

VERBINDING

IN DE WIJK
EN MET DE SAMENLEVING

LERENDE
WERKNEMER

HJALMAR HAAGSMAN
DEBETEKENAAR.NL



“Samen werken aan kwaliteit van leven”

Kwaliteitsverslag 2021
Libertas Leiden

Juni 2022



Index

0. Inleiding en leeswijzer
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en Welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren van kwaliteit
5. Leiderschap, governance en management
6. Personeelssamenstelling
7. Gebruik van hulpbronnen
8. Gebruik van informatie
9. Bijlagen



Inleiding en leeswijzer

In januari 2017 werd het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gepubliceerd. 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. Dit is uitgewerkt in acht thema's: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning, Wonen en welzijn, Veiligheid, Leren en verbeteren van kwaliteit, Leiderschap, governance en management, Personeelssamenstelling (voldoende en bekwaam personeel), Gebruik van hulpbronnen en Gebruik van informatie.

In het kwaliteitsverslag van 2021 beschrijven we, hoe we met elkaar de ondersteuning van onze bewoners vormgeven en welke ontwikkeling we hebben doorgemaakt in dit jaar. We doen dit vanuit de systematiek van een jaarlijks kwaliteitsplan en daaropvolgend een kwaliteitsverslag. Met elkaar hebben we heel hard gewerkt om het welzijn van onze bewoners te verbeteren en ons personeel te ondersteunen in hun ontwikkeling. 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.

Suzanne van Ballegooijen
Sectormanager Wonen met Zorg



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Onze ontwikkelpunten:

- Stimuleren zelfstandigheid en behouden eigen regie van de bewoners
- Integraal zorgleefplan
- Meer ruimte voor maatwerk
- Medewerker op alle niveaus verder laten ontwikkelen in het methodisch werken van het zorgleefplan
- Verwachtingsmanagement mantelzorgers

Doel

1) Zorgverleners gaan uit van de eigen mogelijkheden van de bewoners

Reflectie

Methoden zijn verkend om zelfstandigheid van bewoners te stimuleren. In samenwerking met TR Care en BproCare hebben we meer gebruikgemaakt van zorgtechnologie om de zelfstandigheid te stimuleren. Daarnaast is een van de uitgangspunten van het concept compleet wonen het stimuleren van de zelfstandigheid. Dit thema is dus bij de Parelvisers zowel in het thuiszorgteam als in het wonen met zorg team besproken in de GTO's om het bewustzijn van de medewerkers hierop te vergroten.

Op de andere locaties hebben er vanwege Covid-19 geen teamoverleggen plaatsgevonden en is er niet de mogelijkheid geweest om echte aandacht op dit thema te vestigen. Innovatieve technologieën zijn daar niet gebruikt.

Bijlagen



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Doel

2) Elke bewoner ervaart individueel maatwerk (als unieke persoon gezien worden)

Reflectie

In 2021 zijn we gestart met integrale zorg, wat inhoudt dat onze medewerkers zich meer richten op het algehele welbevinden zonder de zorgvraag uit het oog te verliezen. We zijn gestart met de trainingen Methodisch werken en Rapporteren. Vanwege de druk door Corona en het bijkomende verzuim hebben we niet iedereen kunnen scholen. Dit wordt in 2022 verder opgepakt.

We zijn gestart met het evalueren en verbeteren van het intakeproces. Persoonlijke behoeften en wensen krijgen in dit proces nog meer aandacht. Daarnaast hebben we een triagecommissie geïnstalleerd die adviseert welke locatie het beste aansluit bij de wensen en behoeften van een nieuwe bewoner.

Op een aantal locaties (Lorentzhof en Het Gebouw) is het activiteitenprogramma uitgebreid naar 7 dagen per week. In Rijn en Vliet is het activiteitenprogramma in aantal dagen per week uitgebreid, nog niet tot standaard 7 dagen in de week. In de Parelvisiers is het activiteitenprogramma eveneens uitgebreid, niet 7 dagen per week, maar wel met activiteiten ook in de weekenden.

Bijlagen

Werkinstructie triagecommissie



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Doel

3) Alle bewoners van Lorentzhof krijgen behandeling vanuit de behandeldienst van Topaz

Reflectie

Bijlagen

Alle bewoners van Lorentzhof krijgen behandeling vanuit de behandeldienst van Topaz. Alle betrokkenen zijn geïnformeerd en medewerkers zijn getraind en begeleid m.b.t. de nieuwe werkwijze. Vanuit de positieve ervaringen op deze locatie willen we ook in Rijn en Vliet de behandeldienst van Topaz in gaan zetten in 2022.

Doel

4) De bewoners, familie en mantelzorgers zijn bekend met de (on)mogelijkheden van de organisatie

Reflectie

Bijlagen

Voor dit doel zouden er bijeenkomsten worden georganiseerd om aan verwachtingsmanagement te doen. Wegens Covid-19 hebben deze bijeenkomsten niet plaatsgevonden.



Wonen en Welzijn

Onze ontwikkelpunten:

- Het sterker betrekken van naasten.
- Het huidige woonconcept van de somatische afdelingen biedt minder mogelijkheden voor sociale ontmoetingen.
- Inzet vrijwilligers is beter afgestemd op wensen van bewoners.
- Implementatie palliatief zorgpad.

Doel

1) Al onze medewerkers zijn toegerust om naasten meer te betrekken bij de zorg en wonen op de locaties

Reflectie

Bijlagen

Vanwege Covid-19 is het mantelzorgtevredenheidsonderzoek uitgesteld, evenals het trainen van de medewerkers om naasten meer te betrekken bij de zorg en het wonen op de locaties.

Doel

2) We leveren vraaggericht activiteiten aanbod en springen in op individuele behoeften van bewoners

Reflectie

Bijlagen

Voor de somatische afdelingen Lorentzhof is de huiskamer uitgebreid naar het restaurant. De functie van gastvrouw is hier nieuw. De gastvrouw is samen met de medewerker uit de zorg (helpende) aanwezig in het restaurant. De Samen betrokken gesprekken hebben stil gelegen vanwege Covid-19.



Wonen en Welzijn

Doel

3) Vrijwilligers worden vaker ingezet om in te gaan op individuele wensen van bewoners

Reflectie

Vanwege COVID-19 zijn vrijwilligers in de eerste helft van 2021 niet ingezet. In de tweede helft van 2021 was inzet van vrijwilligers weer mogelijk. Het uitbreiden van de inzet was hierbij niet haalbaar. Het vrijwilligersbeleid ligt ter goedkeuring bij de OR.

Bijlagen

Doel

4) Onze bewoners ontvangen in hun laatste levensfase de begeleiding die zij nodig hebben

Reflectie

De werkgroep Palliatieve zorg komt regelmatig bij elkaar en palliatieve zorg wordt steeds meer onderdeel van het ECD. Het beleid op Palliatieve zorg wordt verder vormgegeven en gaat ter advisering naar de Cliëntenraad. Medewerkers worden toegerust met kennis en verpleegtechnische vaardigheden.

Medewerkers hebben ondersteuning gekregen bij verschillende ethische kwesties, zoals euthanasie en Covid-19.

Bijlagen



Wonen en Welzijn

Doel

5) Binnen de Parelvisiers wordt gewerkt volgens het concept Compleet Wonen (CCW)

Reflectie

Er is in de Parelvisiers zoveel mogelijk toegewerkt naar het werken volgens het concept Compleet Wonen. In 2022 blijven we dit voortzetten. Met betrekking tot het doel om de betrokkenheid en vrijwillige inzet van (buurt)bewoners te vergroten kunnen we melden dat dit doel door Covid-19 maar ten delen behaald is. Er is wel een aanzet gemaakt maar dat heeft nauwelijks effect gesorteerd. Het doel om innovatie te integreren in de reguliere (zorg)processen is behaald. Het BproCare programma is uitgebreid en er wordt meer gewerkt met domotica en hulpmiddelen. Er is nog geen medewerker ingezet voor smarttechnology en communicatie.

Bijlagen



Veiligheid

Onze ontwikkelpunten:

- Risicodenken in de uitvoering van zorg.
- Monitoren van kwaliteitsgegevens.
- De BHV-organisatie beter vormgeven.

Doel

1) Risico's in de zorgverlening zijn in beeld en acties daarop worden uitgevoerd

Reflectie

Bijlagen

Het genereren van managementgegevens uit verschillende systemen blijkt complexer en het gewenste resultaat is nog niet bereikt. In de derde tertiaalrapportage zijn specifieke verbeterpunten geformuleerd. Dit wordt vervolgd in 2022.

Doel

2) Een functionerende BHV-organisatie

Reflectie

Bijlagen

Er is een externe scan uitgevoerd op de BHV organisatie. In 2022 worden de bevindingen geïmplementeerd binnen de organisatie.



Veiligheid

Doel

3) Wet Zorg en Dwang is onderdeel van de dagelijkse zorg- en dienstverlening

Reflectie

De Wet Zorg en Dwang is eind 2020 geïmplementeerd. In 2021 hebben al verschillende afstemmomenten en verbeteringen plaatsgevonden. Ook met de Wzd-functionaris vindt regelmatig afstemming plaats. De Wzd-commissie bespreekt welke scholing aangeboden kan worden aan de medewerkers.

Bijlagen



Leren en verbeteren van kwaliteit

Onze ontwikkelpunten:

- (Zorg)processen vanuit geïntegreerde visie op zorg.
- Meer bevorderen van bestaande kennis delen binnen organisatie.
- Continueren van scholing om kennis bij te houden en te ontwikkelen voor alle medewerkers.

Doel

1) Systematische en objectief inzicht krijgen in hoeverre we werken volgens het kwaliteitskader

Reflectie

Bijlagen

Vanwege Covid-19 is het programma Waardigheid en Trost Op Locatie niet uitgevoerd. Vanwege de bezoekbeperkingen en het beperken van samenkomsten tot een minimum was dit programma niet haalbaar. Het programma is opgeheven. In de toekomst zal gekeken worden naar een alternatieve manier om de kwaliteit van de sector objectief te beoordelen.

Doel

2) Versterken lerend vermogen en kennis verhogen binnen de organisatie

Reflectie

Bijlagen

Het lerend netwerk is verder verbreed naar de lagen onder de bestuurders van de participerende organisaties. Het grootste gedeelte van de medewerkers heeft de jaarlijks terugkerende training Methodisch werken en Rapporteren gevolgd. Helaas heeft Covid-19 een sterk beperkende invloed gehad op het verder versterken van het lerend vermogen, zo is de Kennisweek niet mogelijk gebleken evenals de uitbreiding van de scholing op actuele thema's als Wzd.



Leiderschap, governance en management

Onze ontwikkelpunten:

- Visie, missie en kernwaarden doorleven in alle delen van de organisatie
- Ontwikkeling naar meer verantwoordelijkheid en betrokkenheid in teams
- Vergroten van de inzetbaarheid

Doel

1) Continue aandacht voor waardegedreven werken

Reflectie

Bijlagen

De kernwaarden worden zichtbaar uitgedragen en blijven aandacht krijgen. Beleid maken rondom het thema diversiteit is in 2021 niet gelukt. Wel zijn er de eerste aanzetten geweest hiertoe welke een vervolg zullen hebben in 2022.

Doel

2) Duurzaamheid is een terugkerend thema in ons gehele aanbod

Reflectie

Bijlagen

Het thema duurzaamheid krijgt steeds meer plek in de wekelijkse menucyclus en bij het inkopen van voeding op alle locaties. Zo zijn we bijvoorbeeld begonnen met het aanbieden van vegetarische maaltijden op alle locaties. We zien nog mogelijkheden om de duurzaamheid door te ontwikkelen op het gebied van afvalverwerking en wegwerpmaterialen.



Leiderschap, governance en management

Doel

3) Het realiseren van meer betrokken, professionele en verantwoordelijke teams

Reflectie

Bijlagen

Veel gezamenlijke bijeenkomsten zijn vanwege Covid-19 afgelast. Dit heeft invloed gehad op heidagen en cultuurtrajecten. We hebben daarvoor in de plaats gekozen om in teamverband groepen te coachen en te praten over cultuur en de manier waarop we met elkaar omgaan.

Doel

4) Ziekteverzuim binnen de sector is gelijk of lager dan 6%

Reflectie

Bijlagen

Het inzetbaarheidsmodel is geïmplementeerd en op alle locaties zijn er bijeenkomsten georganiseerd voor de medewerkers om dit model onder de aandacht te brengen en de medewerkers de gelegenheid te geven hierover mee te denken. Helaas heeft voornamelijk Covid-19 een sterke impact gehad op het verzuim waardoor we niet aan het streefpercentage zijn gekomen.



Personeelssamenstelling

Onze ontwikkelpunten:

- Niet alle medewerkers zijn toegerust op de complexer wordende zorg de komende jaren
- Meer ondersteuning bieden aan medewerkers in de teams

Doel

- 1) Goede kwantitatieve en kwalitatieve personeelsmix om goede zorg te kunnen verlenen

Reflectie

Bijlagen

Door het niet opvullen van vacatures, een hoog ziekteverzuim en bijzondere werkzaamheden door Covid-19 is er veel personeel niet in loondienst ingezet in 2021. Dit heeft gevolgen voor de kwaliteit van zorg, de financiën en de werkdruk. In 2022 is het werven van medewerkers een van de speerpunten van de organisatie.

In 2021 zijn planners ingezet voor het verhogen van de kwaliteit van de dienstroosters. Door de grote tevredenheid van medewerkers en management is deze manier van werken geformaliseerd.

Covid-19 heeft veel impact gehad op het werken op de woonzorglocaties. Zowel de bewoners als de medewerkers zijn getroffen door dit virus, soms met heftige gevolgen. Er is ondersteuning geweest om medewerkers op te vangen. In het algemeen wordt de cliëntvraag steeds complexer. Medewerkers geven aan hierop scholing en ondersteuning te willen ontvangen. Dit wordt in 2022 verder opgepakt.

Daarnaast is in 2021 de functie van locatieverpleegkundige doorontwikkeld en wondzorg is geïmplementeerd.



Personeelssamenstelling

Doel

2) Medewerkers zijn toegerust om vanuit hun functie bij te dragen aan zo goed mogelijke zorg- en dienstverlening

Reflectie

Het verhogen van inzet training on the job is vanwege Covid-19 niet opgepakt.

Bijlagen

Doel

3) Het leerklimaat verbeteren

Reflectie

In 2021 is hier een aanzet tot gemaakt. Verdere uitwerking en implementatie vindt plaats in 2022.

Bijlagen



Gebruik van hulpbronnen

Onze ontwikkelpunten:

- Vermeerderen inzet e-health
- Verbeteren van digitale vaardigheden van de medewerkers
- Standaardisering oplevering appartementen
- De werk- en leefomstandigheden van de locaties optimaliseren
- Uitval systemen minimaliseren

Doel

- 1) De kansen en mogelijkheden van e-health en andere digitale innovaties benutten ten dienste van goede zorg

Reflectie

Bijlagen

In 2021 is de verplichte scholing rondom ICT en e-health niet doorgegaan vanwege Covid-19. Daarnaast is er geen mogelijkheid geweest tot het bijwonen van een spreekuur of coaching on the job. Voor 2022 worden deze scholing en spreekuren opnieuw ingepland.

Persoonsgerichte alarmering is geïmplementeerd (Bprocare) bij de Parelvisiers.

Doel

- 2) Risico op uitval systemen is geminimaliseerd

Reflectie

Bijlagen

Er is ingezet op het minimaliseren van risico op uitval van systemen. In 2022 evalueren we onze huidige systemen en voeren verbeteracties uit.



Gebruik van hulpbronnen

Doel

3) Uniformiteit oplevering appartementen

Reflectie

Er zijn afspraken gemaakt over de oplevering en in welke mate uniformiteit mogelijk is.

Bijlagen

Doel

4) Gebouwen zijn bestand tegen alle weersomstandigheden

Reflectie

Er is een plan gemaakt voor het verbeteren van de klimaatbeheersing op alle locaties.

Bijlagen



Gebruik van informatie

Onze ontwikkelpunten:

- Verbeteren van informatie gericht op mantelzorgers en hun ondersteuningsmogelijkheden
- Analyse mogelijkheden kwaliteitsgegevens

Doel

1) Alle mantelzorgers kunnen kennis nemen van voor hun relevante informatie en op henzelf gerichte ondersteuningsmogelijkheden

Reflectie

Bijlagen

Steeds meer mantelzorgers maken gebruik van het ECD (Caren Zorgt). Door de ontwikkelingen rondom Covid-19 is er veel gecommuniceerd met mantelzorgers. We richten ons continu op het verbeteren van informatie voor bewoners en mantelzorgers.

Het invoeren van een maandelijkse nieuwsbrief vervalt. We blijven de wekelijkse nieuwsbrief hanteren.

Doel

2) Medewerkers hebben inzicht in voor hun relevante stuurinformatie

Reflectie

Bijlagen

Het genereren van managementgegevens uit verschillende systemen blijkt complexer en het gewenste resultaat voor 2021 is niet bereikt. In 2022 krijgt dit een vervolg.



Bijlagen

Werkinstructie Triagecommissie

Werkinstructie Triagecommissie en opnamecommissie

Triagecommissie

De triagecommissie is verantwoordelijk voor het screenen van potentieel nieuwe bewoners voor de sector Wonen met Zorg. Zij onderzoeken de zorgvraag en brengen deze in beeld. Indien nodig nemen zij contact op met de nieuwe bewoner om hem/haar beter te leren kennen. De triagecommissie brengt een zwaarwegend inhoudelijk advies uit over of en waar de bewoner geplaatst kan worden. Ze leggen dit vast in ONS. Een rondleiding op locatie wordt bij voorkeur na dit advies ingepland.

Vervolgens wordt de potentieel nieuwe bewoner op de wachtlijst geplaatst wanneer hij/zij niet direct terecht kan op de locatie die zijn of haar voorkeur heeft. Per 1 januari 2021 zijn er in de langdurige zorg 4 wachtstatussen, namelijk urgent plaatsen, actief plaatsen, wacht op voorkeur en wacht uit voorzorg. De klantenservice bevestigt de plaatsing op de wachtlijst.

De triagecommissie brengt één maal per vier maanden (tertiaal) een advies uit aan de opnamecommissie over trends op de wachtlijsten en mogelijk nieuw te creëren randvoorwaarden of zorgconcepten.

Samenstelling triagecommissie:

- klantenservice
- twee locatieverpleegkundigen vanuit de sector WmZ

De triagecommissie komt wekelijks bij elkaar en kan indien nodig expertise inroepen van deskundigen, zoals een manager, arts, psycholoog etc.

De triagecommissie is te bereiken via triage@libertasleiden.nl.

Opnamecommissie

De opnamecommissie neemt op basis van het advies van de triagecommissie besluiten over toekomstige ontwikkelingen met betrekking tot de zorgvraag. Daarnaast ondersteunen zij de triagecommissie bij lastige vraagstukken.

Samenstelling opnamecommissie:

- teammanagers
- triagecommissie (klantenservices, twee locatieverpleegkundigen)

De opnamecommissie komt één maal per twee maanden bij elkaar en kan indien nodig expertise inroepen van deskundigen, zoals een arts, psycholoog etc.

Bron: Scienta



Titel