

KWALITEITSPLAN 2020



DE GOUDEN LEEUW
GROEP

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2020 van De Gouden Leeuw Groep. Met het jaarlijks opstellen van een kwaliteitsplan en een kwaliteitsverslag laten we zien hoe De Gouden Leeuw Groep vorm geeft aan de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitsplan is gebaseerd op verschillende beleidsstukken waaronder het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, de notitie “Thuis in het verpleeghuis” en het landelijk inkoopkader 2018-2020 opgesteld door Zorgverzekeraars Nederland die alle hun invloed hebben op de ingezette meerjarenopdracht binnen de verpleeghuiszorg.

De Gouden Leeuw Groep is onderscheidend ten opzichte van reguliere verpleeghuiszorg door het concept scheiden wonen en zorg. Cliënten ontvangen Wlz zorg in de vorm van een VPT of MPT in een eigen appartement in een geclusterde woonvorm. Er zijn geen kleinschalige woongroepen met huiskamers. Wel is in de woonzorgvoorzieningen een restaurant / lounge waar bewoners kunnen eten en verblijven en zijn er ruimtes voor dagbesteding. Naast cliënten die Wlz zorg ontvangen wonen in de woonzorgvoorzieningen cliënten die Zvw zorg ontvangen. Binnen de mogelijkheden van deze woonvorm vindt implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg plaats.

Cliënten bij De Gouden Leeuw Groep zijn meer dan hun zorgvraag. De Gouden Leeuw Groep zet zich in om uit te gaan van eigen regie en mogelijkheden van de cliënt. Zorg en ondersteuning op maat, die past bij de identiteit van de cliënt en aansluit bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Zonder hierbij voorbij te gaan aan persoonlijke of professionele waarden en voorschriften. Keuzevrijheid, zelfregie en persoonsvolgende zorg zijn begrippen waar we als organisatie op in zetten en sturen. Samen met cliënten / familie en samen met collega's uit de verschillende disciplines ten behoeve van een aangenaam en tevreden verblijf voor onze cliënten.

Relatie met de kaderbrief en jaarplannen

Het kwaliteitsplan is zo geschreven dat het met een toevoeging in de paragraaf interne ontwikkelingen en een hoofdstuk externe ontwikkelingen en financiële kaders als kaderbrief gebruikt kan worden voor de totale organisatie (inclusief thuiszorg, tijdelijke opname en dagbesteding in de voorzieningen). De verbeterparagraaf en locatieplannen kunnen als apart onderdeel in de woonzorgvoorzieningen worden besproken. De opdrachten uit de verbeterparagraaf en de locatieplannen worden opgenomen in het jaarplan van De Gouden Leeuw Groep. De jaarplannen van de managers en stafmedewerkers worden hiervan afgeleid en de uitwerking en planning van de opdrachten verder geconcretiseerd. In het managementoverleg wordt de voortgang ieder kwartaal gemonitord. Daarnaast vindt monitoring plaats in de kwartaal overleggen met de directie.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 Profiel van de Organisatie wordt een algemeen beeld van De Gouden Leeuw Groep weergegeven. Hoofdstuk 2 gaat over de Personeelssamenstelling. Hoofdstuk 3 Interne Ontwikkelingen wordt beschreven aan hand van de acht thema's van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Per thema wordt aangegeven waar De Gouden Leeuw Groep voor staat, wat we al doen, wat we nog kunnen verbeteren en hoe we dat gaan doen. Deze punten gelden voor zowel Laag

Keppel als Zelhem. Hoofdstuk 4 is een verbeterparagraaf waarin eerst een algemene samenvatting wordt gegeven, waarna verbeterpunten worden benoemd die in de jaarplannen van 2020 worden opgenomen. Daarna volgen specifieke locatie gebonden verbeterpunten.

Mark Horstik

Silvolde, november 2019

Inhoud

1. Profiel van de organisatie	5
Doelstelling.....	6
Kernactiviteiten	6
Samenwerking.....	8
2. Personeelssamenstelling	9
3. Interne ontwikkelingen	10
Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning	10
Wonen en Welzijn	13
Veiligheid	14
Leren en verbeteren van kwaliteit	16
Leiderschap, governance en management	18
Personeelssamenstelling	19
Gebruik van hulpbronnen	20
Gebruik van informatie	22
4. Verbeterparagraaf	22
De Gouden Leeuw Groep	22
Laag Keppel	24
Zelhem.....	24
De verbeterpunten op hoofdlijnen	25

1. Profiel van de organisatie

De Gouden Leeuw Groep, gevestigd in de landelijke omgeving van de Achterhoek, is een zorgorganisatie die professionele diensten aanbiedt op het gebied van wonen, zorg en welzijn. De organisatie biedt zorg- en dienstverlening aan bij cliënten in de thuissituatie en in haar twee woonzorgvoorzieningen/zorghotels.

De zorg wordt in de woonzorgvoorzieningen geleverd volgens het concept scheiden van wonen en zorg. Er wonen cliënten die Wlz zorg ontvangen en cliënten die Zvw zorg ontvangen. Daarnaast verblijven er cliënten die tijdelijk zorg ontvangen. De cliënten wonen door elkaar in de voorzieningen, met uitzondering van een vleugel in Laag Keppel waar alleen tijdelijke cliënten verblijven. Voor het wonen worden woon- en servicekosten in rekening gebracht, waardoor cliënten luxe en comfortabel kunnen wonen. De ruime appartementen bieden wooncomfort in een persoonlijke en warme omgeving en geven volop mogelijkheden om een thuisgevoel te creëren. Ieder appartement heeft een grote woonkamer met kitchenette, een eigen badkamer en een slaapkamer. Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van de gemeenschappelijke ruimten, zoals een lounge, een restaurant en een activiteitenruimte. De maaltijden worden bereid in onze eigen keukens. Familie kan altijd mee eten. De voorzieningen hebben een open karakter met (binnen)tuinen zodat ook de mogelijkheid bestaat om lekker buiten op het terras te zitten.

Samen aangenaam ouder worden

Het merendeel van de appartementen is geschikt voor twee personen. Dit betekent dat ouderen samen met hun partner gebruik kunnen maken van wonen met zorg bij De Gouden Leeuw Groep, ook als één van beide zorg nodig heeft. Tevens bestaat de mogelijkheid tot tijdelijk verblijf na een ziekenhuisopname of voor een vakantie met zorg.

De Gouden Leeuw Groep is een Besloten Vennootschap. Het concern bestaat verder uit de volgende vennootschappen:

- Woonzorgvoorziening Zorghotel De Gouden Leeuw B.V.
- Thuiszorg Rijn en IJssel B.V.
- Woonzorgvoorziening De Gouden Leeuw Zelhem B.V.
- De Gouden Leeuw Exploitatie B.V.
- Woonzorgvoorziening De Gouden Leeuw Zutphen B.V.

De Raad van Commissarissen opereert als toezichhoudend orgaan. De Raad van Bestuur heeft de dagelijkse leiding en wordt daarbij ondersteund door managers en stafmedewerkers. Daarnaast worden medewerkers vertegenwoordigd in de Ondernemingsraad en de cliënten in een Cliëntenraad.

Doelstelling

Persoonlijke zorg in een warme, veilige en huiselijke omgeving waarbij iedere bewoner zijn eigen levensstijl zo lang mogelijk kan behouden, daar streven we naar bij De Gouden Leeuw Groep. Samen met de cliënt, zijn eigen sociale netwerk, vrijwilligers en medewerkers zijn we continue in gesprek om hier invulling aan te geven. Dit gaat van zorg tot voeding, inrichting en individuele en groepsgerichte activiteiten. Kleinschalig van opzet, met aandacht voor persoonlijke wensen en situatie van de cliënten.

De missie van De Gouden Leeuw Groep:

“Voor iedere zorgvraag een passende oplossing”

Kernactiviteiten

Woonzorgvoorzieningen

Binnen de woonzorgvoorzieningen in Laag-Keppel en Zelhem wordt Zvw zorg geleverd en Wlz zorg in de vorm van een Volledig Pakket Thuis (VPT) of Modulair Pakket Thuis (MPT). De zorg wordt geleverd door een vast team van medewerkers. Voor het wonen worden woon- en servicekosten in rekening gebracht.

Laag Keppel

De locatie in Laag Keppel is gelegen aan de Rijksweg in een landelijke omgeving. Gemiddeld wonen er 18 cliënten.



Zelhem

De locatie in Zelhem is gelegen in het centrum van het mooie Achterhoekse dorp Zelhem. Er wonen gemiddeld 42 cliënten.



Zorghotels

De Gouden Leeuw Groep beschikt over ruime zorghotelkamers in de twee woonzorgvoorzieningen voor alle vormen van tijdelijk verblijf met zorg zoals voor revalidatie na een ziekenhuisopname, vakantieverblijf met zorg, maar ook ter overbrugging tot opname in een woonzorgvoorziening of ten behoeve van palliatieve zorg. In de zorghotels kunnen (per zorghotel) enkele cliënten met een ELV-indicatie verblijven. In Laag Keppel verblijven gemiddeld tussen de 12 en 16 tijdelijke cliënten. In Zelhem verblijven gemiddeld 6 tijdelijke cliënten.

Thuiszorg Rijn en IJssel

Thuiszorg Rijn en IJssel biedt zorg en aanvullende dienstverlening aan cliënten thuis, van huishoudelijke zorg en persoonlijke verzorging tot specialistische verpleegkundige hulp. Ook aansluitend aan het verblijf in het zorghotel kan men van deze diensten gebruik maken. Thuiszorg Rijn en IJssel levert zorg in natura, via het Persoons Gebonden Budget (kortweg PGB), of via particuliere inkoop van zorg. De zorg wordt geleverd vanuit meerdere wijkteams. Uitgangspunt is werken met zo min mogelijk verschillende medewerkers bij een cliënt. De richtlijnen vanuit het zorgkantoor worden hierin gehanteerd. De thuiszorg heeft gemiddeld 145 cliënten in zorg.

Aanbod dagactiviteiten

Voor bewoners en cliënten uit de wijk die geïndiceerd zijn voor dagactiviteiten biedt De Gouden Leeuw Groep dagbesteding aan in de woonzorgvoorziening Laag Keppel en in de locatie Hoog-Keppel. De dagbesteding in Hoog Keppel wordt geleverd in een daarvoor geschikte accommodatie binnen het gezondheidscentrum Hummelo en Keppel.

Restaurant De Gouden Leeuw

Restaurant De Gouden Leeuw is een openbaar restaurant en draagt bij aan de bijzondere woon- en verblijfsomgeving van de voorziening in Laag-Keppel. Het geeft verbondenheid met de lokale bevolking en de wandelaars die het restaurant aan doen. Bovendien biedt het restaurant een laagdrempelige mogelijkheid aan bewoners om met familie of vrienden uit eten te gaan.

Samenwerking

De Gouden Leeuw Groep werkt samen met collega zorgaanbieders, eerstelijnsvoorzieningen, ziekenhuizen en gemeenten. Het lerend netwerk wordt vormgegeven samen met Azora, Markenheem, Careaz en Marga Klompé. De Gouden Leeuw Groep neemt deel aan het transmuraal beraad en participeert binnen regionale transmurale ketens en netwerken.

Tevens is De Gouden Leeuw Groep deelnemer in het "Olifantenpad" regio Achterhoek. Dit is een bestuurlijk overleg tussen onderwijs en zorg. Deelnemende organisaties zijn De Gouden Leeuw Groep, Azora, Markenheem, Careaz, Marga Klompé, Sensire, Estinea, Elver, Graafschap college, UWV WSP Achterhoek en WGV Zorg & Welzijn. Vanuit deze samenstelling zijn plannen ontwikkeld en ingediend bij VWS ter verkrijging van transitie middelen voor het oplossen van regionale knelpunten op het gebied van innovatie, ICT of arbeidsmarkt. De plannen hebben betrekking op doorontwikkeling van wijkleercentra, imago-campagne, opleiding tot SOG, uitstroom-onderzoek en inzet van technologie.

De organisatie is aangesloten bij de Werkgeversvereniging Zorg & Welzijn en brancheorganisatie Actiz.

2. Personeelssamenstelling

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgzwaarte en zorgbehoefte van cliënten. Per organisatie eenheid is in kaart gebracht wat minimaal nodig is aan personeel en hoe daarnaast flexibel kan worden ingezet. Hierop afgestemd is er een dagelijks dienstrooster opgesteld. De Gouden Leeuw Groep kent géén kwantitatieve norm van een aantal zorgverleners per locatie. De verscheidenheid/diversiteit van cliënten vraagt om maatwerk per locatie. De flexibiliteit wordt vergroot door samenwerking binnen de verschillende organisatie onderdelen. Er vindt waar mogelijk ondersteuning en uitwisseling plaats. In het kader van de duurzame inzetbaarheid wordt tevens bekeken waar een medewerker het beste op haar plek is, mede gekeken naar de toekomst. Uitwisseling tussen de diverse zorg- en horecateams blijven wij stimuleren. Naast flexibiliteit daagt het medewerkers uit om verder te kijken dan binnen de vaste structuren van het eigen team. De basis wordt hierin gelegd door BBL-leerlingen die binnen De Gouden Leeuw Groep werken in diverse teams.

Ten behoeve van kwaliteit, continuïteit en herkenbaarheid wordt gewerkt met een zo klein mogelijk team van medewerkers rondom de cliënt. In de thuiszorg wordt zorg geleverd vanuit drie wijkteams. Ook hier is het uitgangspunt zo min mogelijk verschillende medewerkers bij een cliënt, waarbij de richtlijnen vanuit het zorgkantoor en zorgverzekeraars worden gehanteerd.

In de directe zorg wordt gewerkt met medewerkers vanaf niveau 2. Afhankelijk van de zorgzwaarte en zorgvraag wordt het juiste deskundigheidsniveau ingezet. Daarbij wordt rekening gehouden met benodigde bevoegd- en bekwaamheden die nodig zijn. Medewerkers krijgen scholing aangeboden om de deskundigheid op peil te houden. Daarnaast worden inhoudelijke scholingen aangeboden over specifieke, actuele onderwerpen. De medische zorg wordt verleend door de huisarts. Voor bewoners die Wlz zorg ontvangen wordt de huisarts ondersteund door de Specialist Ouderen Geneeskunde. Hiervoor zijn structurele samenwerkingsafspraken met Sensire en Azora gemaakt.

Binnen De Gouden Leeuw Groep werkten op peildatum 25 november 2019, 252 medewerkers (excl. stagiaires) op basis van 85,16 FTE. In onderstaand schema is te zien hoe de verhoudingen liggen van de deskundigheden binnen de zorgfuncties, de verhouding horeca en zorg en de verhouding staf, management, ondersteunende diensten.

Peildatum	25-11-2019	Aantal	Fte	% aantal	% min. Fte	Toelichting
Zorggerelateerde functies:	Niveau 5	6	4,44	2%	5%	waarvan 2 in opleiding
	Niveau 4	35	12,17	14%	14%	waarvan 2 in opleiding
	Niveau 3+	44	16,61	18%	20%	
	Niveau 3	13	6,14	5%	7%	waarvan 2 in opleiding
	Niveau 2+	13	4,14	5%	5%	
	Niveau 2	21	4,11	8%	5%	
	HbH	14	0,44	6%	1%	
Dagverzorging	15	4,92	6%	6%		
Overig zorg gerelateerd*	1	0,56	0%	1%		
Ondersteunende diensten/management	20	13,67	8%	16%		
Horeca functies	70	17,96	28%	21%		
Totaal De Gouden Leeuw Groep	252	85,16				

*Trajectbegeleiding dementie

3. Interne ontwikkelingen

Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg legt de nadruk op de thema's Compassie, Uniek zijn, Autonomie en Zorgdoelen als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Als wij goede persoonsgerichte zorg willen bieden is het noodzakelijk dat onze medewerkers kunnen werken volgens deze benadering waarbij het psychologisch domein en het sociaal domein even prominent worden gezien als het medisch domein. Hierdoor wordt het mogelijk om onze cliënten nog meer te zien als uniek (in zijn of haar omgeving) en compassie te hebben met de situatie waarin hij/zij zich bevindt op het moment dat men bij ons komt wonen. Met mede als doel om de autonomie van de persoon en zijn of haar omgeving zo veel als mogelijk te bewaren.

Waar staat De Gouden Leeuw Groep voor?

De Gouden Leeuw Groep heeft als doel dat de kwaliteit van leven voor iedere bewoner zo optimaal mogelijk kan zijn. Het streven is dat iedere bewoner zijn eigen levensstijl zo lang mogelijk kan behouden. Wij vinden het belangrijk dat de eigen sociale (leef)omgeving van mensen die extra zorg nodig hebben direct betrokken blijft en waar nodig ondersteunt. Onze deskundigheid komt niet in plaats van wat iemand zelf kan, maar deze zetten we in om de kwaliteit van bestaan in stand te houden of te bevorderen. Om dit te bereiken werken we samen: samen met de cliënt, samen met de familie en samen met onze partners. We vinden het belangrijk dat mensen hun eigen keuzes kunnen blijven maken. Eigen regie waarbij elke dag eigen invloed wordt ervaren. We gaan daarbij uit van mogelijkheden die mensen hebben. Dit komt tot uitdrukking in 'kleine' keuze mogelijkheden in het dagelijks leven. Maar zeker ook in belangrijke beslissingen over ingrijpende zaken. We zijn daarom continue in gesprek met cliënt, zijn eigen sociale netwerk en medewerkers om hier invulling aan te geven. Resultierend in multidisciplinaire zorg en ondersteuning op maat. Afspraken hierover liggen vast in het zorgleefplan van de cliënt.

Wat doen we al?

Medewerkers hebben oog voor de individuele bewoners /cliënten en zijn wensen en behoeften. In een profielvragenlijst in het ECD wordt informatie hierover vastgelegd. Daarnaast is vorig jaar begonnen met het maken van een levensboek. Iedere cliënt heeft binnen 24 uur een voorlopig multidisciplinair zorgleefplan, opgesteld door een (wijk)verpleegkundige of EVV-er. Het zorgleefplan wordt minimaal één keer per half jaar geëvalueerd, of zoveel vaker als nodig is. Daarnaast vindt minimaal ieder kwartaal een gesprek plaats tussen de EVV-er en de bewoner, waarbij wordt gevraagd naar de tevredenheid van de bewoner.

Door inzet van de scholing "Onbegrepen gedrag bij dementie" van de organisatie "Breinzicht" is het kennisniveau van medewerkers vergroot. Onder leiding van de Specialist Ouderengeneeskunde, is er sprake van methodische en multidisciplinaire samenwerking. Medewerkers gaan op professionele wijze om met eventueel "probleemgedrag".

De dagbesteding biedt naast een vast programma, tevens specifieke activiteiten aan naar behoefte van de bewoners. Ook bestaat de mogelijkheid voor cliënten om gebruik te maken van een speciale

fiets, waarbij zowel de armen als benen gebruikt worden. Verder wordt ouderen de mogelijkheid van “Braintrainer” geboden, deze stimuleert het geheugen en denkvermogen van ouderen en mensen met beginnende dementie. Op het systeem kunnen niet alleen individueel spelletjes en quizen gespeeld worden, maar kan ook samen met familieleden een familieboek of quiz gemaakt worden. Op die manier wordt het contact makkelijker en intensiever.

Per 1 december 2019 is een verpleegkundige geworven met specifiek aandachtsgebied gerontologie / geriatrie. Deze medewerker start begin 2020 met de post HBO-opleiding Verpleegkundige Gerontologie en Geriatrie, zij heeft echter al geruime ervaring als psychisch verpleegkundige. Door de krapte op de arbeidsmarkt is hier helaas enige vertraging ontstaan.

De verpleegkundige met aandachtsgebied gerontologie/geriatrie kan kennis overbrengen op medewerkers en is primair de schakel tussen medewerkers, huisarts, SOG en trajectbegeleider dementie. De medewerker is beschikbaar voor zowel de woonzorgvoorziening van Laag-Keppel als Zelhem om samenwerking te bevorderen en te leren van elkaar.

Wat kunnen we nog verbeteren?

We kunnen de cliënt nog beter leren kennen. Dit geldt voor nieuwe cliënten, maar ook voor cliënten die al jaren bij ons wonen. Is de zorg en aandacht meegegroeid met de ontwikkeling van bewoners die al langer bij ons wonen? Of wordt er op sommige vlakken onbewust routinematig gewerkt? Kennen we de levensvragen van de cliënt en de wensen rondom de invulling in de laatste levensfase? Met name de groep ouderen met (toenemende) psychogeriatrische en psychosociale problematiek behoeft hierin aandacht. In de loop der jaren is het aantal ouderen met deze problematiek gegroeid. Hiermee ook de toename van zorgbehoefte en de complexiteit van de zorg. Bij cliënten met een vorm van dementie kan sprake zijn van bijzonder gedrag. Hiervoor is een omgangsplan dat multidisciplinair wordt opgesteld onmisbaar voor zorgmedewerkers om adequaat te kunnen handelen, evenals specifieke kennis en vaardigheden. Deze specifieke kennis en vaardigheden van medewerkers voor deze doelgroep is onvoldoende evenredig mee gegroeid met de toenemende en veranderende problematiek. Dit willen we blijven verbeteren.

Hoe gaan we dat doen?

- Het levensboek verder implementeren en door ontwikkelen, met behulp van familie / mantelzorgers.
- Door ontwikkelen van het proces rondom de kwartaalgesprekken. Door een aantal specifieke vragen te stellen en de resultaten goed vast te leggen, komen deze op cliëntniveau, maar ook op geaggregeerd niveau beschikbaar ten behoeve van verbetering van kwaliteit.
- Verder ontwikkelen in het gebruik van applicatie QDNA om voorgaande punt makkelijk, continue en op teamniveau te meten en inzichtelijk te maken.
- Blijvend scholen van medewerkers in onbegrepen gedrag / dementie, mede door de verpleegkundige gerontologie/geriatrie.
- Andere opzet van het MDO (Multidisciplinair Overleg) met deelname van de verpleegkundige gerontologie en ook in Zelhem (evenals in Laag-Keppel) deelname van de EVV (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) aan het MDO
- Verdere professionalisering van de functie van verpleegkundige

- Aandacht voor eten en drinken (verplichte indicator Kwaliteitskader VVT)
Opstellen stappenplan naar het voedingsbeleid voor morgen om bewoners zo gezond mogelijk te maken en te houden met tegelijkertijd oog voor duurzaamheid
- Werving van meer vrijwilligers voor extra aandacht voor onze ouderen.
- We starten in 2020 met een “gedragsspreekuur” om het methodisch werken rondom probleemgedrag te verbeteren door een multidisciplinaire aanpak van SOG, psycholoog, ergo en HBO-verpleegkundige gerontologie/geriatrie.
- We gaan uiterst zorgvuldig om met de voorgenomen beleidswijziging in 2020 rond huisartsgeneeskundige spoedzorg aan cliënten met een Wlz-indicatie ZZP 5 die verblijven in kleinschalige woonvormen zonder Wlz-behandeling.
We monitoren de ontwikkelingen hieromtrent en anticiperen hierop. In de ANW-uren de zal triage gedaan worden door een gespecialiseerde verpleegkundige van NAAST, hiertoe zullen we een contract afsluiten met NAAST.
We dragen zorg door een goede uitwerking van de zorgbehoefte en de wensen van de cliënt in het zorgplan, van alle betreffende cliënten (ZZP5) zal een Geriatisch Assessment beschikbaar zijn. Indien inzet van spoedzorg in avond, nacht en weekenduren nodig is, beschikt de verantwoordelijke arts over alle informatie om deze spoedzorg op de juiste wijze in te zetten. Medewerkers ontvangen scholing om de rapportage-vaardigheden verder te verbeteren.

Een deel van de extra middelen voor het kwaliteitskader verpleeghuiszorg voor De Gouden Leeuw Groep wordt ingezet voor de inzet van een verpleegkundige met specifiek aandachtsgebied gerontologie / psychogeriatric / psychosociale zorg. Hieronder expliciet uitgewerkt wat De Gouden Leeuw Groep hiermee denkt te bereiken en hoe we dat kunnen gaan meten.

Wat is hiervan het resultaat?

- Passende multidisciplinaire zorg die leidt tot een nog hogere tevredenheid en kwaliteit van zorg
- Doelen in het zorgplan zijn afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt. Bij cliënten met psychogeriatriche problematiek kan er sprake zijn van bijzonder gedrag, voor deze cliënten is een multidisciplinair omgangsplan opgesteld.
- Kennisniveau van medewerkers is verhoogd ten aanzien van onbegrepen gedrag / dementie

Hoe gaan we dat meten?

- Clienttevredenheid voor de woonzorgvoorzieningen op Zorgkaart Nederland is > 8,5
- Twee keer per jaar rapportage van kwartaalgesprekken ten behoeve van verhogen kwaliteit en trendanalyse
- Interne audits, waarbij in het dossier de relatie tussen “wie is deze cliënt” en zijn zorgleefplan wordt onderzocht
- 70 % medewerkers (zorg en facilitair) is geschoold op onbegrepen gedrag / dementie
- Er is een verpleegkundige met specifiek aandachtsgebied gerontologie / psychogeriatric / psychosociale zorg aangenomen op 1 december 2019
- Het is aantoonbaar dat deze nieuwe functionaris betrokken is bij het opstellen en evalueren van het zorgplan (en multidisciplinair omgangsplan) voor bewoners met dementie / psychosociale zorg

Wonen en Welzijn

Waar staat De Gouden Leeuw Groep voor?

Wonen in een luxe en comfortabele woonomgeving, kleinschalig van opzet, met aandacht voor sfeer, veiligheid, persoonlijke wensen en situatie van de bewoners. Een warme omgeving en volop mogelijkheden om een thuisgevoel te creëren. Deze aspecten worden beïnvloed door de houding en het gedrag van medewerkers, de dienstverlening en de omgeving. Onze aandacht is dan ook continue gericht op deze pijlers. Samen met de bewoner en waar nodig zijn naaste(n) wordt vormgegeven aan een zinvolle dagbesteding. Om te weten wat voor iemand een zinvolle dag is, verdiepen zorgverleners zich, samen met cliënt en familie in wat cliënten gewend waren en wat voor hen van waarde is. Er zijn afspraken gemaakt over de daginvulling, verzorging en voeding. Hierbij is aandacht voor de levensvragen van de bewoner en de invulling van de laatste levensfase.

Wat doen we al?

Bewoners zijn vrij in het meenemen van spullen van thuis om een thuisgevoel te creëren. Tijdens het opnameproces wordt met de bewoner gesproken over de wensen ten aanzien van de zorg, activiteiten, daginvulling en de laatste levensfase. Ook in evaluatiegesprekken en multidisciplinair overleg worden deze onderwerpen besproken. Mantelzorgers worden waar mogelijk betrokken bij de zorg- en dienstverlening en zij waarderen het gebruik van het persoonlijke zorgportaal Carenzorgt. Eén keer per jaar vindt een mantelzorgdag plaats, die per woonzorgvoorziening wordt georganiseerd. Twee keer per jaar vindt er vrijwilligersoverleg plaats.

Het project zinvolle dagbesteding heeft concreet geleid tot meer activiteiten en meer cliënten die gebruik maken van de (individuele) activiteiten. Er is een duofiets aangeschaft, bewegen voor ouderen en het maatjes project is opgezet en er is een klein moestuintje gecreëerd voor een bewoner. Maaltijden worden bereid in de eigen keukens in de woonzorgvoorzieningen.

Wat kunnen we nog verbeteren?

De afstemming tussen een eigen thuis creëren en veiligheid en risico's voor de bewoner zelf en eventueel medebewoners en medewerkers. De bewoners meer stimuleren na te gaan wat hij/zij nog zelf kan doen. Beter communicatie / samenwerking tussen de verschillende disciplines in de woonzorgvoorzieningen om het wonen en welzijn nog verder te optimaliseren. Medewerkers horeca betrekken bij de ondersteuning van de zorg en aandacht tijdens maaltijden. Zinvolle dagbesteding beter afstemmen op de verschillende doelgroepen. Actief acteren op de inzet van vrijwilligers en ondersteuning van mantelzorgers (informele zorg).

Hoe gaan we dat doen?

- Blijvende aandacht voor de relatie tussen het creëren van een eigen woonomgeving en risico's beter inbedden in opnameproces.
- Het organiseren van gezamenlijke overleggen en themabijeenkomsten voor verschillende disciplines.
- Meer en andere activiteiten organiseren die aansluiten bij de verschillende doelgroepen in de woonzorgvoorzieningen. Een en ander in samenspraak en overleg met de cliënt en/of familie.
- Instellen van een voedingscommissie die werkt aan het voedingsbeleid voor morgen om bewoners zo gezond mogelijk te maken en te houden met tegelijkertijd oog voor duurzaamheid.

- Scholing horeca medewerkers ten behoeve van ondersteuning bij zorg en maaltijden.
- Blijvende aandacht voor het samenspel tussen beroepskrachten en informele zorgverleners in onze locaties. De verantwoordelijkheid voor dit samenspel ligt nadrukkelijk in de lijn.

Verder wil de organisatie investeren in de locatie Laag-Keppel. Renovatie en onderhoud worden ingezet om de kwaliteit van het gebouw te verbeteren en de locatie te transformeren naar een frisse moderne locatie. Daarnaast wordt in de loop van 2021 gestart met een derde locatie, De Veste te Zutphen.

Veiligheid

De Gouden Leeuw Groep heeft veiligheid hoog in het vaandel staan. Het bieden van veilige zorg vraagt betrokken en bekwame medewerkers. Het bieden van veilige zorg kan onder andere worden vormgegeven door het werken volgens vastgestelde procedures en richtlijnen..

Waar staat De Gouden Leeuw Groep voor?

Veilige zorg voor bewoners, waarbij risico's en eigen regie en keuzes zorgvuldig worden afgewogen en waarbij gewerkt wordt vanuit professionele standaarden. Deze zijn vertaald in beleid en protocollen voor onze organisatie. Waar mogelijk wordt hierbij samengewerkt in de keten. Informatie verzamelen over zorginhoudelijke indicatoren en relevante thema's rondom basisveiligheid. Een open en veilige cultuur voor medewerkers waarbinnen geleerd kan worden van informatie, verbeterpunten en fouten.

Wat doen we al?

De Gouden Leeuw Groep werkt met een documentsysteem waarin protocollen en afspraken rondom thema's van basisveiligheid zijn vastgelegd. Er wordt gewerkt met de Vilans protocollen die voor iedereen makkelijk inzichtelijk zijn. Er worden verschillende indicatoren gemeten en zichtbaar gemaakt om de veiligheid van zorg te verhogen. Resultaten worden ieder kwartaal in het managementoverleg gepresenteerd in een dashboard met als doel leren en verbeteren. Er wordt ieder kwartaal een incidentenrapportage opgesteld en besproken in de MIC commissie. De cijfers worden opgenomen in een dashboard en een eerste analyse wordt opgenomen in een toelichting. Op de locatie vindt verdere analyse plaats. Met behulp van een korte vragenlijst wordt voorafgaand aan een MDO/bewonersbespreking in kaart gebracht welke zorginhoudelijke risico's er zijn ten aanzien van ondervoeding, huidletsel, incontinentie, vallen, medicatiebeheer/fouten, depressie en mondproblemen bij een bewoner. Op basis van die inschatting wordt bij een geconstateerd risico een verdiepende vragenlijst ingevuld en een zorgvraag in het zorgplan opgenomen. De Gouden Leeuw Groep heeft een medicatiecommissie die zich primair richt op het medicatieproces. Structurele audits op gebied van medicatieveiligheid worden gehouden aan de hand van een gestructureerde checklist op basis van de geldende procedure medicatiebeleid. Deze audits worden in het kader van "lerende organisatie" ook gedaan door medewerkers van deelnemende organisaties in het lerend netwerk. Na de audits wordt per locatie een verbeterplan gemaakt als er correcties nodig zijn binnen het proces.

Voor wondzorg en het voorkomen van decubitus zijn aandachtsvelders wondzorg actief en wordt deelgenomen binnen de regionale keten. De Gouden Leeuw Groep is in het bezit van het keurmerk fixatievrije instelling met één ster. Vrijheidsbeperkende maatregelen als gordels in bed of stoel enz. worden niet toegepast als vrijheidsbeperking. Cliënten kunnen op eigen verzoek voor hun eigen gevoel van veiligheid of gebruiksgemak de beddekken hoog hebben of een rolstoelblad (altijd opklapbaar) hebben. Er wordt wel gebruik gemaakt van domotica (sensoren, GPS, dwaaldetectie) vooral in het kader van veiligheid. In het ECD is een apart onderdeel aangemaakt om de afweging en inzet van maatregelen te registreren en te monitoren.

De uitvraag op zorginhoudelijke indicatoren wordt jaarlijks aangeleverd bij het Zorginstituut.

Wat kunnen we nog verbeteren?

Per 1 januari 2020 komt een nieuw documentmanagementsysteem beschikbaar. Met dit pakket worden de bedrijfsprocessen actief ondersteund en verbeterd.

Daarnaast vraagt de veranderende doelgroep meer aandacht voor psychosociale risico's. Ook het bespreken en leren van de informatie uit de zorginhoudelijke indicatoren kan worden verbeterd. Enerzijds door betere interactie tussen de verschillende commissies, zoals de MIC commissie en de medicatiecommissie. Anderzijds in hoe we de cijfers, indicatoren en resultaten bespreken in teams. Hoe kunnen teams hier mee aan de slag zodat er inzicht en verbetering op treedt? Dit vraagt een andere manier van werken. De organisatie verwacht door de inmiddels geworven verpleegkundige gerontologie hier een verbeteringslag te maken. Zie ook de informatie bij het thema "Persoonsgerichte zorg".

Hoe gaan we dit doen?

- Het documentmanagementsysteem Iprova (Infoland) is eind 2019 aangeschaft. Eerste kwartaal 2020 wordt gebruikt voor inrichting en vullen van dit documentmanagementsysteem.
- Er vindt een herevaluatie plaats van de documenten welke opgenomen zijn in het voorgaande kwaliteitshandboek, zodat inrichting en inhoud van het kwaliteitshandboek zorgvuldig en efficiënt is.
- Onderzoeken en implementeren instrument voor inzichtelijk maken psychosociale risico's op cliëntniveau.
- Faciliteren teams om te kunnen leren van verbeterpunten. Zowel in informatie, methodieken en software / applicaties (zoals QDNA)
- De rol van aandachtsvelders verder verankeren binnen de organisatie. Taken en verantwoordelijkheden in relatie tot teams, manager en commissies goed vastleggen.
- Aantal aandachtsvelders op kritische processen uitbreiden

Een deel van de extra middelen uit het kwaliteitskader wil De Gouden Leeuw Groep inzetten voor de implementatie en het gebruik van een document/kwaliteitsmanagement systeem. Hieronder is expliciet uitgewerkt wat De Gouden Leeuw Groep hiermee denkt te bereiken en hoe we dat kunnen gaan meten.

Wat is hiervan het resultaat?

- Medewerkers hebben te allen tijde inzicht in protocollen en richtlijnen, informatie kan via het systeem worden verspreid naar verschillende doelgroepen. Medewerkers beschikken daarmee altijd en overal over de juiste informatie.
- Rollen en risico's in processen zijn inzichtelijk.
- Het is mogelijk het systeem uit te breiden met de modules Melden en Analyseren, Meten en Inspecteren, Leren en Toetsen en Risicomanagement.

Hoe gaan we dat meten?

- Alle medewerkers hebben toegang tot het systeem.
- Alle protocollen / richtlijnen enz. zijn via het systeem beschikbaar.
- Het systeem heeft een (beperkte) intranet functie / nieuwsmodule.
- Het systeem is modulair opgebouwd.

Leren en verbeteren van kwaliteit

Waar staat De Gouden Leeuw Groep voor?

Continue werken aan verbetering van kwaliteit ten behoeve van een optimale zorg voor onze bewoners met openheid over bereikte resultaten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van professionele richtlijnen en beschikbare informatie en data. Er wordt samengewerkt en kennis gedeeld met andere organisaties, zowel uit het lerend netwerk als daarbuiten. Medewerkers stimuleren om na te denken over het effect van handelen, elkaar bevragen, feedback geven en fouten te bespreken. Met als doel te leren, ontwikkelen en te verbeteren.

Wat doen we al?

Er worden interne audits gedaan door eigen medewerkers, die zowel eigen op locatie als op de andere locatie interne audits uitvoeren. Resultaten worden inhoudelijk besproken met de managers en de cijfers worden in een dashboard gepresenteerd. In de toelichting worden de algemene bevindingen beschreven. Daarnaast worden prospectieve risico-analyses uitgevoerd op processen, worden incidenten en klachten gemeld en geanalyseerd en worden (zorginhoudelijke) indicatoren gemeten. Gegevens worden ieder kwartaal gepresenteerd in een dashboard per woonzorgvoorziening en thuiszorg. Ieder kwartaal wordt dit besproken op zowel managementniveau als op de locaties en in de thuiszorg. Er zijn aandachtsvelders benoemd om verbeterpunten op te pakken, medewerkers mee te laten denken en ontwikkelen, zodat de betrokkenheid wordt vergroot. De Gouden Leeuw Groep is lid van een lerend netwerk en vanuit dit net werk hebben zorgmedewerkers bij elkaar een audit op medicatieveiligheid gedaan en werd in 2019 voor het eerst een gezamenlijke scholing / workshop georganiseerd.

De Gouden Leeuw Groep beschikt over een HKZ gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Er wordt gewerkt met een kwaliteitsmanagementsysteem, een jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en een jaarlijks kwaliteitsverslag. De Gouden Leeuw Groep bevordert en faciliteert dat VIG'-ers en verpleegkundigen in het Kwaliteitsregister zijn ingeschreven en dat in dat kader regelmatige (bij)scholing onderhouden. Vanzelfsprekend bevorderen we ook dat andere professionals regelmatig bij en nascholen en bevoegd en bekwaam blijven. Samen met Markenheem – waarmee we samenwerken op scholingsgebied – zetten we zo mogelijk onze eigen professionals in om intern bij- en nascholing te kunnen verzorgen. In 2019 heeft de samenwerking op het gebied van scholen en

opleiden met Markenheem verder vorm gekregen. Tijdens verkennende gesprekken eind 2018 is gebleken dat beide organisaties de komende jaren ambities hebben op het gebied van kwaliteit en kwantiteit in het aanbod van scholingen.

Wat kunnen we nog verbeteren?

Het kwaliteitsmanagementsysteem kan efficiënter en doelmatiger worden ingericht. Daarnaast kan de opvolging en borging van acties uit evaluaties, audits, klachten en incidenten worden verbeterd (zie ook onder veiligheid) en geven medewerkers aan meer betrokken en geïnformeerd te willen worden. Kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog in een open klimaat kunnen nog meer worden gestimuleerd. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt nadrukkelijk in de lijn. De activiteiten van het lerend netwerk kunnen worden uitgebreid.

Hoe gaan we dat doen?

- Evalueren en waar nodig aanpassen kwaliteitsmanagementsysteem
- Faciliteren teams om te kunnen leren van verbeterpunten. Zowel in informatie, methodieken en software (zie onder veiligheid)
- Versterken van het leerklimaat binnen de teams, door meer leerinterventies te organiseren in en om het werk, op individueel niveau en op teamniveau.
- Teams periodiek vragen om te reflecteren op data, waarbij gekeken wordt naar plannen, acties en borging om te leren en te verbeteren.
- Medewerkers nog meer betrekken door de rol van aandachtsvelder te verankeren en aantal aandachtsvelders uit te breiden (zie onder veiligheid)
- Nieuwsbrieven inzetten om medewerkers te informeren over organisatiebrede onderwerpen
- Uitbreiden activiteiten lerend netwerk, zoals audits bij elkaar uitbreiden, mogelijk opzetten intervisie en samen aanbieden van scholing.
- De komende jaren willen we extra investeren in het versterken van het leerklimaat binnen teams en begeleiding van leerlingen en stagiaires. Het scholingsaanbod wordt aangepast. Er worden meer leerinterventies georganiseerd in en om het werk; op individueel niveau en ook op teamniveau ('werkplekleren').

In 2019 hebben we samen met Markenheem een Skills lab in Zelhem in gebruik genomen in 2020 willen we gezamenlijk investeren in, en werken vanuit, één LeerManagementSysteem (LMS). Een deel van de extra middelen uit het kwaliteitskader wil De Gouden Leeuw Groep inzetten voor de aanschaf en implementatie en het gebruik van een LeerManagementSysteem..

In ons strategisch HRM beleid staat de deskundigheid van medewerkers als belangrijk aandachtspunt genoemd in een complexe en veranderende ouderenzorg. Deze vakbekwaamheid vraagt om het optimaal inzetten van middelen en het monitoren van die vakbekwaamheid. In de krapte op de arbeidsmarkt is het van belang om zorg te hebben voor de zittende medewerkers. Belangrijk is dat zij voldoende kennis en middelen hebben om hun werk vanuit vakbekwaamheid en met plezier te blijven doen. Dat vraagt dat de organisatie hen op een zo'n efficiënt en effectieve mogelijk manier moet ondersteunen. Deskundigheid van het personeel is een belangrijk onderdeel om kwalitatief verantwoorde zorg te kunnen blijven bieden. Daarvoor is het noodzakelijk dat personeel continue geschoold, bijgeschoold wordt. Daarnaast zet De Gouden Leeuw Groep gericht in op de professionele en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. Daarvoor is een systeem noodzakelijk waarin die

deskundigheid en ontwikkeling gemonitord kan worden en waarin medewerkers zelf aan kunnen geven waarin zij ondersteuning nodig hebben en op welke manier. Hiervoor is een eigen LeerManagementSysteem onontbeerlijk.

Leiderschap, governance en management

Waar staat De Gouden Leeuw Groep voor?

De Gouden Leeuw Groep wil een financieel gezonde organisatie zijn en werken vanuit korte lijnen naar medewerkers en bewoners, binnen de kaders van de Governance. De aansturing en governance moet faciliterend zijn voor kwaliteit. Goed management is van wezenlijk belang voor goede zorg. Belangrijke opdracht voor het management is dat zij niet alleen “managen” maar ook zorgen voor goede inhoudelijke begeleiding en toerusting van medewerkers, zodat zij samen kunnen leren en verbeteren. De Raad van Bestuur wil een cultuur waarin leren en verbeteren centraal staat, actief stimuleren en ondersteunen. Daarnaast wil de organisatie een goede samenwerkingspartner zijn in de regio.

Wat doen we al?

De Gouden Leeuw Groep is een familiebedrijf, met een tweehoofdige Raad van Bestuur. Bestuurders staan dicht bij de werkvloer en stellen zich ondersteunend en faciliterend op naar cliënten en interne- en externe belanghouders. Ze zijn besluitvormend orgaan van de organisatie. Zij worden ondersteund door de managers en stafmedewerkers en ontvangen toezicht van de Raad van Commissarissen. De Raad van Bestuur heeft periodiek overleg met de Raad van Commissarissen.

Wat kunnen we nog verbeteren?

De omvang van de organisatie is relatief klein, dat maakt dat de bestuurder altijd dichtbij is. De dagelijkse aanwezigheid van de bestuurder op de locatie zorgt af en toe, naast betrokkenheid, inzicht en korte lijnen, voor onduidelijkheid bij bewoners en medewerkers. Wie is waarvoor verantwoordelijk? Bij wie moeten we zijn voor welke vragen? Dit vraagt om een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden, taken en functies, welke we voortdurend met elkaar dienen te bewaken. Naast managen wil De Gouden Leeuw Groep meer aandacht voor inhoudelijke begeleiding en toerusting van medewerkers zodat ze samen kunnen leren en verbeteren. Daarnaast kan er ten aanzien van systemen en applicaties een doorontwikkeling worden gemaakt. Dit is in de vorige thema's ook aan de orde geweest.

Hoe gaan we dat doen?

- Taken en verantwoordelijkheden zijn duidelijk gekoppeld aan een functie.
- Van “going concern” naar ontwikkeling en innovatie (zie ook de voorgaande thema's)

Personeelssamenstelling

Waar staat De Gouden Leeuw Groep voor?

Voldoende bevoegd en bekwaam personeel om goede zorg te kunnen leveren in aandacht, aanwezigheid en toezicht. Effectieve planning van inzet en bij de doelgroep passende scholing van kennis en vaardigheden. Daarnaast voldoende mogelijkheden voor medewerkers om te leren en te ontwikkelen. Binnen De Gouden Leeuw Groep zijn voldoende vrijwilligers actief en zijn de taken / werkzaamheden en overdracht tussen mantelzorger, vrijwilliger en personeel duidelijk .

Wat doen we al?

De roosters zijn zo ingedeeld dat er tijdens intensieve zorgmomenten minimaal twee voor de betreffende zorg, bevoegd en bekwaame zorgverleners beschikbaar zijn. Tijdens de dag en avond is iemand aanwezig in de gemeenschappelijke ruimte voor aandacht, nabijheid, toezicht en in de dagdienst is een deskundig persoon aanwezig die aandacht besteed aan zingeving/zinnvolle daginvulling van cliënten. Het opleidingsniveau van medewerkers is geregistreerd in het personeelsinformatie systeem en de scholing op alle voorbehouden en risicovolle handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst. De scholingscommissie draagt zorg voor een jaarlijkse scholingsagenda. Er is intern een tool ontwikkeld waarmee de bevoegd- en bekwaamheden van iedere medewerker inzichtelijk en raadpleegbaar zijn. In 2020 zullen we dit opnemen binnen het nog aan te schaffen LeerManagementSysteem. Alle verpleegkundigen en verzorgenden (IG) met een vast contract staan ingeschreven in het kwaliteitsregister V&V en hebben toegang tot mijnvenv.nl, waarin zij de manager inzicht geven.

Er wordt in de woonzorgvoorzieningen gewerkt met vrijwilligers. In Zelhem wordt gewerkt met zestien vrijwilligers in Laag Keppel met zes.

Wat kunnen we nog verbeteren?

De scholing van medewerkers kan beter worden afgestemd op de aanwezige doelgroepen. De komende jaren willen we extra investeren in het versterken van het leerklimaat binnen teams en begeleiding van leerlingen en stagiaires. Ook is het streven om meer tijd ruimte te creëren om mee te lopen bij collega instellingen en deel te kunnen nemen aan multidisciplinair overleg. Met elkaar willen we vormgeven aan leer- en ontwikkellijnen. We streven naar uitbreiding van vrijwilligers in de locatie Laag Keppel. Een duidelijke rolverdeling tussen mantelzorg / vrijwilliger en medewerker. We willen het bijhouden van bevoegd- en bekwaamheden / gevolgde scholingen van medewerkers verder optimaliseren. Nu wordt dit gedaan binnen een eigen ontwikkeld systeem. Dit is arbeidsintensief om up to date te houden. (zie voorgaande over investeren in een LeerManagementSysteem)

Hoe gaan we dat doen?

- Opstellen scholingsplan welke aansluit bij het kwaliteitsplan en jaarplannen
- In het rooster meer rust en ruimte creëren voor medewerkers ten behoeve van:
 - Clientbesprekingen/MDO c.q. afstemming met de cliënt rond zijn wensen en de ervaren kwaliteit van zorg en ondersteuning.
 - Contact met familie en het netwerk van de cliënt ter verhoging van hun participatie.
 - Leren als onderdeel van het dagelijks werk (learning on the job – het leren zoveel mogelijk laten plaatsvinden in de dagelijkse praktijk op de werkvloer).

- In het lerend netwerk onderzoeken hoe meer uitwisseling plaats kan vinden.
- Medewerkers betrekken bij multidisciplinair overleg.
- Evalueren vrijwilligers- en mantelzorgbeleid.
- Investeren in de aanschaf van een LeerManagementSysteem.

Gebruik van hulpbronnen

Waar staat De Gouden Leeuw Groep voor?

De Gouden Leeuw Groep is van mening dat kwaliteit van zorg voor een belangrijk deel wordt vormgegeven in de relatie tussen de cliënten, mantelzorgers en medewerkers. Om kwaliteit van zorg te kunnen bieden zijn er ook een aantal belangrijke randvoorwaarden. Het goed gebruiken van ICT, materialen en hulpmiddelen binnen de context van onze organisatie en beschikbare financiële middelen. Er wordt waar nodig en mogelijk samengewerkt met andere zorginstellingen en organisaties. De woonzorgvoorzieningen zijn geschikt voor de betreffende doelgroepen en goed onderhouden.

Wat doen we al?

Er wordt samengewerkt met andere zorginstellingen en organisaties. Jaarlijks vinden interne audits plaats gericht op hygiëne, infectiepreventie en andere facilitaire zaken. Naar aanleiding van de verbeterpunten uit onder andere de audit is contact met het Slingeland Ziekenhuis en de GGD inzake ondersteuning en scholing ten behoeve van infectiepreventie. Hier is in 2019 uitvoering aan gegeven. Alle BHV medewerkers worden jaarlijks geschoold.

De koppeling tussen de verschillende systemen is verbeterd, waardoor informatie beter en op teamniveau beschikbaar komt. Denk hierbij aan informatie die inzicht geeft in de prestaties van de organisatie op allerlei gebied, zoals personeel, productie en zorg. Hiertoe is eind 2019 de BI-tool QlikSense Zorgmonitor van Accordis aangeschaft.

Wat kunnen we nog verbeteren?

Nieuwe systemen als iProva en Zorgmonitor zijn aangeschaft en er is een start gemaakt met implementatie. De thematische dashboards van de Zorgmonitor bieden alle benodigde informatie voor een diepgaande analyse op een bepaald thema zoals zorgkwaliteit, capaciteit of productiebewaking. De dashboard tonen trends en analyse-mogelijkheden door geavanceerde filtering op alle relevante kenmerken. In 2020 gaat de organisatie deze tools daadwerkelijk in gebruik nemen, waarna uitkomsten van de analyses leiden tot verbetermaatregelen.

Bij leverancier Infoland is het kwaliteitsmanagementsysteem iProva aangeschaft.

In het eerste kwartaal 2020 dient de inrichting gereed te zijn, waarna gestart wordt met het maken van thematische analyses en het formuleren en uitvoeren van verbeterpunten (middels Plan-Do-Check-Act cyclus).

ICT in brede zin is een aandachtspunt voor de organisatie. ICT en technologie is essentieel voor het bieden van goede verpleeghuiszorg. Zeker met het oog op de toekomst om deze zorg beschikbaar en betaalbaar te houden. Een krimpende arbeidsmarkt en stijgende vraag naar verpleeghuiszorg door een vergrijzende bevolking, vraagt om nieuwe antwoorden. ICT en technologie is een van deze

antwoorden. Daarom willen we investeren in vooruitgang, we willen arbeidsbesparende technologie inzetten en de kwaliteit van de zorg nog verder te verbeteren en zorgprofessionals te laten doen waar ze voor zijn opgeleid: goede zorg en ondersteuning bieden aan mensen die dat nodig hebben. Zorgtechnologie kan een bijdrage leveren aan het leven van cliënten.

Welke mogelijkheden t.a.v. zorgtechnologie zijn er voor de organisatie? Hoe helpt de inzet van zorgtechnologie om de eigen regie bij de cliënt te vergroten, digitale interventies te doen en / om te gaan met de krapte op de arbeidsmarkt? Welke mogelijkheden voor Zorg op Afstand zijn er? Welke mogelijkheden voor financiering zijn er? In 2020 willen we deze vragen onderzoeken en er een antwoord op formuleren.

Hiertoe zouden we een medewerker ICT/Zorgtechnologie willen aantrekken.

Hoe gaan we dat doen?

- In gebruik nemen IProva en Zorgmonitor, analyse van de informatie leidt tot verbetermaatregelen via de PDCA-cyclus.
- Verder vervolg geven aan scholen aandachtsvelders infectiepreventie en uitvoeren audit in samenwerking met Slingeland Ziekenhuis / GGD
- Facilitaire verantwoordelijkheden duidelijk beleggen (zie ook onder Governance, leiderschap en management)

Een deel van de extra middelen uit het kwaliteitskader wil De Gouden Leeuw Groep inzetten voor het aantrekken van een medewerker ICT/Zorgtechnologie (0,3 FTE).

Met het aantrekken van deze medewerker verwachten we betere antwoorden te kunnen geven op bovenstaande vragen en willen we bereiken dat onze zorgmedewerkers, dankzij de inzet van technologie efficiënter kunnen omgaan met hun tijd en meer aandacht geven aan cliënten en het werkplezier wordt vergroot.

De medewerker moet beschikken over actuele kennis op het gebied van zorgtechnologie en eHealth. We willen de medewerker inzetten om het gebruik van zorgtechnologie binnen de organisatie verder te enthousiasmeren en aan te jagen. Hij/zij moet medewerkers ondersteunen, begeleiden bij het gebruik van zorgtechnologie en systemen en daarbij zijn kennisdelen met medewerkers.

De medewerker moet een belangrijke bijdrage leveren aan het ontwikkelen van een visie op de inzet van zorgtechnologie binnen de organisatie. Er is behoefte aan kennis over mogelijkheden die (zorg)technologie biedt. De adoptie van medewerkers met techniek is er op de werkvloer nauwelijks. Met deze medewerker wil de organisatie inzetten op bewustwording en acceptatie van zorgtechnologie binnen onze locaties.

Gebruik van informatie

Waar staat De Gouden Leeuw Groep voor?

Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie is van belang, dit draagt bij aan het samen leren en verbeteren op team-, locatie en organisatieniveau. Gelijker tijd kan de verzamelde informatie benut worden bij het afleggen van verantwoording intern en extern. De Gouden Leeuw Groep wil goed inzicht hebben in ervaringen van bewoners om de zorg en dienstverlening te kunnen optimaliseren. Daarnaast wil De Gouden Leeuw Groep zoveel mogelijk informatie verzamelen uit bestaande systemen.

Wat doen we al?

De Gouden Leeuw Groep is actief waar het gaat om cliënten, familie en contactpersonen te vragen een review te geven op Zorgkaart Nederland. In 2019 is de cliëntervaring gemeten door bewoners voorafgaand aan een MDO / bewonersbespreking te vragen Zorgkaart Nederland in te vullen. De informatie uit Zorgkaart Nederland is direct inzichtelijk en daarnaast wordt ieder kwartaal een overzicht van de resultaten opgenomen in het dashboard. Minimaal ieder kwartaal vindt een gesprek plaats tussen EVV-er en bewoner over de tevredenheid, wat goed gaat en beter / anders zou kunnen. Informatie in het dashboard wordt zoveel mogelijk verzameld vanuit het ECD en financiële en personeelssystemen.

Wat kunnen we nog verbeteren?

De kwartaalgesprekken structureren (zie eerder thema) en korte kleine tevredenheidsonderzoeken op bepaalde thema's doen met behulp van de QDNA applicatie (zie eerdere thema's). Het benutten en optimaliseren van bestaande systemen behoeft nog aandacht (zie ook eerdere thema's). Vernieuwen van de website van DGLG voor betere informatievoorziening aan (nieuwe) cliënten. In 2019 is hier invulling aangegeven, de nieuwe website zal begin 2020 'live' gaan.

Hoe gaan we dat doen?

Benutten en optimaliseren van bestaande (administratie)systemen. Steeds meer data kunnen uit bestaande (administratie)systemen benut worden om te reflecteren, te leren en te verbeteren. De organisatie zet zich in om deze data toegankelijker te maken en nog meer te benutten in dagelijkse werkprocessen (zie ook vorige thema's).

4. Verbeterparagraaf

Hieronder wordende benoemde uitdagingen voor de komende periode nog eens op een rij gezet. Wij zien kans deze punten nog verder te verbeteren. Deze punten zijn het komende jaar mede leidend voor het concretiseren van de acties in onze jaarplannen. Verbeterpunten waar wij ons de komende periode op gaan richten zijn in ieder geval:

De Gouden Leeuw Groep

De cliënt en zijn sociale netwerk leren en blijven kennen gedurende de periode dat hij of zij bij ons verblijft. Wat zijn behoeften en wensen van de verschillende doelgroepen en hoe kunnen we daar binnen professionele kaders en in veiligheid aan voldoen? Met aandacht voor elkaar stellen we ons

samen met de (individuele) bewoner en naaste(n) continue de volgende vragen: "hoe gaat het nu, wat willen we, wat kunnen we en wat gaan we doen"

Binnen onze organisatie is de cliënt als mens altijd het vertrekpunt. Het streven is dat iedere bewoner zijn eigen levensstijl zo lang mogelijk kan behouden. Onze deskundigheid komt niet in plaats van wat iemand zelf kan, maar deze zetten we in om de kwaliteit van bestaan in stand te houden of te bevorderen. De zorg wordt multidisciplinair en integraal vormgegeven en is dienend hieraan. Om dit te bereiken werken we samen: samen met de cliënt, samen met de familie en samen met onze partners. We vinden het belangrijk dat mensen hun eigen keuzes kunnen blijven maken. Eigen regie waarbij elke dag eigen invloed wordt ervaren. We gaan daarbij uit van mogelijkheden die mensen hebben. Dit komt tot uitdrukking in 'kleine' keuze mogelijkheden in het dagelijks leven. Maar zeker ook in belangrijke beslissingen over ingrijpende zaken. We zijn daarom continue in gesprek met cliënt, zijn eigen sociale netwerk en medewerkers om hier invulling aan te geven. Resultierend in multidisciplinaire zorg en ondersteuning op maat. Afspraken hierover liggen vast in het zorgleefplan van de cliënt.

We vinden dat we cliënt nog beter kunnen leren kennen. Het is belangrijk dat onze medewerkers de persoonlijke wensen en behoeften en risico's goed in beeld hebben en in staat zijn om veranderd gedrag te duiden of om daarbij adequate hulp te vragen. Er zal speciale aandacht uitgaan naar bewoners met (toenemende) psychogeriatrische en psychosociale problematiek. Met de aanname van een verpleegkundige met specifiek aandachtsgebied gerontologie/geriatrie zetten we in 2020 in op het verder verbeteren van de zorg aan deze groep bewoners.

De Gouden Leeuw Groep heeft de ambitie om verder te ontwikkelen en te verbeteren en daarbij gebruik te maken van vernieuwde systemen, applicaties, beschikbare informatie en actuele kennis. Samen met medewerkers worden veranderingen ingezet en gemonitord. Directe terugkoppeling, het beoordelen van resultaten en samen doelen stellen voor verbetering creëert een gezamenlijk belang met commitment voor opvolging. Dit vraagt een andere (meer methodische) manier van werken. Om dit te implementeren en te stimuleren wordt scholing een belangrijk speerpunt de komende jaren. Het blijft belangrijk met elkaar onze visie en kernwaarden uit te dragen. Hier ligt een belangrijke taak voor bestuur en management. Met het aantrekken van een medewerker ICT/Zorgtechnologie willen we inzetten op het ontwikkelen van een gedragen visie rond de inzet van (zorg)technologie. We zien meer en meer in dat ICT en technologie essentieel zijn voor het bieden van goede verpleeghuiszorg. Zeker met het oog op de toekomst om deze zorg beschikbaar en betaalbaar te houden. Een krimpende arbeidsmarkt en stijgende vraag naar verpleeghuiszorg door een vergrijzende bevolking, vraagt om nieuwe antwoorden. ICT en technologie is één van deze antwoorden. We willen de medewerker inzetten om het gebruik van technologie binnen de organisatie verder te enthousiasmeren en aan te jagen. Hij moet medewerkers ondersteunen en begeleiden.

Investering in het kader van de extra middelen:

- € 58.990 voor inzet van 1 FTE niveau 5 met specifiek aandachtsgebied gerontologie / geriatrie
- € 17.706 voor inzet van 0,3 FTE niveau 5 met specifiek aandachtsgebied ICT/Zorgtechnologie
- € 16.156 voor aanschaf en gebruik van een LeerManagementSysteem en het documentbeheersysteem Iprova

In 2020 zal De Gouden Leeuw Groep deelnemen aan het programma Waardigheid en Trots op locatie (start januari 2020). Met de Scan Kwaliteitskader zullen we nog meer inzicht krijgen in de mate waarop een locatie voldoet aan het Kwaliteitskader. Afhankelijk van ontwikkelpunten krijgen we ondersteuning op maat. Gedurende het programma herhalen we jaarlijks de Scan en monitoren we halfjaarlijks de voortgang middels een light scan. Waarmee we een goed beeld krijgen of de aanpak helpt bij het voldoen aan het kwaliteitskader. Het instrument brengt de ervaren en feitelijke kwaliteit van zorg op acht thema's in kaart. Hierdoor ontstaat er een beeld van de huidige situatie en wat nodig is om eventuele verbeteringen door te voeren. Hiermee zullen in de loop van 2020 mogelijk meer ontwikkelpunten helder worden. En zullen we een plan van aanpak maken voor vervolgstappen. Het traject zal bruikbare informatie opleveren voor het kwaliteitsplan en voor de leer- en verbeterparagraaf van het kwaliteitsverslag naast input voor jaarplannen en jaarverslagen.

Laag Keppel

In de woonzorgvoorziening in Laag-Keppel starten we in 2020 met een 'gedragsspreekuur'. In het spreekuur kunnen alle bewoners besproken worden bij wie sprake is van probleemgedrag. Tijdens het gedragsspreekuur kunnen bij probleemgedrag direct benaderingsadviezen worden gegeven en/of vervolgafspraken worden gemaakt voor bijvoorbeeld observatie, diagnostiek/analyse en het opstellen van een begeleidingsplan. Ook worden tijdens het gedragsspreekuur lopende begeleidingsplannen en medicamenteuze behandeling van probleemgedrag geëvalueerd. Met de multidisciplinaire inzet van psycholoog, specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundige gerontologie/geriatrie verwachten we het methodisch werken rondom probleemgedrag verder te kunnen verbeteren.

Zelhem

Het cliëntenbestand in Zelhem bestaat vooral uit bewoners en weinig cliënten die kortdurend verblijven. Specifiek voor deze woonzorgvoorziening wordt in 2020 blijvend aandacht besteed aan het (leren) kennen van de bewoner voor een optimale zorg en dienstverlening. Hierbij gaat het om opname, maar ook tijdens verblijf, waarbij de samenwerking tussen zorg ,mantelzorg en andere disciplines wordt geoptimaliseerd.

Wat kunnen we verbeteren?

De dagbesteding kan eerder in het opnameproces worden betrokken. Een grotere betrokkenheid van familie en mantelzorg bij het maken van een levensboek / het leren kennen van de cliënt. Sommige cliënten hebben aangegeven activiteiten in de avonden te missen. Medewerkers geven aan dat de communicatie tussen de disciplines kan worden verbeterd, ook in 2020 willen we hier blijvend op inzetten. Verantwoordelijkheid hiervoor ligt nadrukkelijk in de lijn.

De verbeterpunten op hoofdlijnen

Het (leren) kennen van de cliënt

- Inzet van een verpleegkundige met specifiek aandachtsgebied gerontologie /psychogeriatric / psychosociale zorg, beschikbaar voor beide locaties. Waarmee we de zorg voor de groep van bewoners met psychogeriatric, psychosociale zorg verder willen verbeteren (hier willen we de extra middelen voor inzetten).
- Het nog beter in gesprek zijn met de cliënt en mantelzorger, ten behoeve van behoud eigen levensstijl en continue passende zorg- en dienstverlening. Met in Zelfhem een grotere betrokkenheid van de dagbesteding.

Leren en ontwikkelen

- Het continue meten van tevredenheid: kleinschalig en locatie/team specifiek, maar ook organisatiebreed.
- Meten en leren van indicatoren en interne audits waarbij evaluatie en borging verbeterd worden.
- Verbeteren van managementinformatie door onder andere het door ontwikkelen van bestaande systemen en ingezette methodieken en aanschaf van nieuw systemen / applicaties;
- Meer aandachtsvelders voor meer onderwerpen
- Samen verbeteren, meer betrokkenheid medewerkers
- Kort-cyclische feedback, continue reflectie en dialoog in een openklimaat kunnen nog meer worden gestimuleerd
- Uitwisseling personeel / intervisie / kijken bij elkaar / lerend netwerk
- De komende jaren extra investeren in het versterken van het leerklimaat binnen teams en begeleiding van leerlingen en stagiaires

Faciliteren

- Oriëntatie op nieuwe systemen (onder andere een LeerManagementSysteem) om de organisatie op verschillende niveaus randvoorwaardelijk te ondersteunen en medewerkers te faciliteren in het werk (hier willen we extra middelen voor inzetten).
- Blijvend Scholen op onbegrepen gedrag / psychosociale problematiek
- Versterken leerklimaat op de afdelingen
- Zinvolle dagbesteding afstemmen op verschillende doelgroepen
- Implementeren van documentmanagementsysteem
- Investeren in de aanschaf van LeerManagementSysteem

Organisatie

- Bewaken van duidelijke verdeling van taken en verantwoordelijkheden van directie, management en stafmedewerkers
- ICT in brede zin is een aandachtspunt voor de organisatie. Aantrekken van een medewerker ICT/Zorgtechnologie
- Aansturing meer richten op inhoudelijke ontwikkeling en begeleiding medewerkers
- Zelfhem: communicatie / samenwerking tussen disciplines
- Streven naar uitbreiding van het aantal vrijwilligers

Dit Kwaliteitskader met de voorgestelde verbeterpunten is besproken met het Managementteam, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. De voorgestelde verbeterpunten worden uitgewerkt in de reguliere jaarplannen. Door het jaar heen wordt de voortgang van het jaarplan gemonitord en waar nodig bijgesteld. De resultaten zijn terug te lezen in de reguliere kwartaal overleggen, waarna na afloop van het jaar de voortgang wordt beschreven in het kwaliteitsjaarverslag.