

KWALITEITSPLAN 2023



DE GOUDEN LEEUW
GROEP

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2023 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 het kwaliteitskader 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 géén 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.

Als Gouden Leeuw Groep voelen we ons verantwoordelijk voor een goed en breed aanbod aan zorg en dienstverlening. Persoonlijke zorg waarbij iedere cliënt zijn eigen levensstijl zolang mogelijk kan behouden, daar streven we naar. Bij De Gouden Leeuw Groep zien we cliënten meer dan alleen hun zorgvraag. We zetten ons 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 inzetten en sturen. Samen met cliënten, hun familie en met collega's uit de verschillende disciplines ten behoeve van een aangenaam en tevreden verblijf voor onze cliënten. Kwaliteit is daarbij het uitgangspunt. Binnen De Gouden Leeuw Groep streven we naar kwalitatief hoogwaardige professionele zorgverlening met daarbij de meest optimale bewegingsvrijheid voor onze bewoners en cliënten. Een veilige woonomgeving, waarbij het veiligheidsrisico tot het minimale wordt gereduceerd, is van toegevoegde waarde.

Waardigheid en trots op locatie

Vanaf 2020 neemt De Gouden Leeuw Groep met de locaties Laag-Keppel en Zelhem deel aan het programma Waardigheid en Trots op locatie. Vanuit dit programma ontvangen we ondersteuning gericht op het voldoen aan de 8 thema's van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In 2020 heeft het scantraject plaatsgevonden op de locaties Laag-Keppel en Zelhem. Een coach vanuit het programma is aan onze organisatie verbonden, en heeft ons het gehele traject ondersteund in de uitvoering van de Plannen van Aanpak die voor beide locaties zijn opgesteld. In mei van 2021 is de uitvoering van het project van start gegaan en loopt na enige vertraging vanwege de impact van corona door tot eind dit jaar. Uit de herscan (okt/nov '22) bleek dat op beide locaties op alle thema's van het kwaliteitskader veel vooruitgang is geboekt. Een bevestiging dat veel werk verzet is in de organisatie en zeker binnen de beide teams.

Het Kwaliteitsplan is besproken met en goedgekeurd door de cliëntenraad en de personeelsvertegenwoordiging.

Relatie met de kaderbrief en jaarplannen

Voorafgaand aan dit kwaliteitsplan zijn de kaderbrief en begroting voor 2023 opgesteld en geven input voor dit kwaliteitsplan. 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 kwartaalbesprekingen met de Raad van Bestuur.

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 2023 worden opgenomen. Daarna volgen specifieke locatie gebonden verbeterpunten.

Mark Horstik

Raad van Bestuur De Gouden Leeuw Groep

Silvolde, december 2022

Inhoud

1. Profiel van de organisatie.....	4
Doelstelling.....	4
Kernactiviteiten	5
Samenwerking.....	6
2. Personeelssamenstelling.....	8
3. Interne ontwikkelingen	9
Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning	9
Wonen en Welzijn	10
Veiligheid.....	11
Leren en verbeteren van kwaliteit	12
Leiderschap, governance en management	13
Personeelssamenstelling.....	15
Gebruik van hulpbronnen	16
Gebruik van informatie	18
4. Verbeterparagraaf.....	20

1. Profiel van de organisatie

De Gouden Leeuw Groep, gevestigd in de landelijke omgeving van de West-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 drie woonzorgvoorzieningen/zorghotels in Laag-Keppel, Zelhem en Zutphen.

De zorg in de woonzorgvoorzieningen wordt 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 géén zorg nodig heeft. Tevens bestaat de mogelijkheid tot tijdelijk verblijf na een ziekenhuisopname of voor een vakantie met zorg, deeltijd verblijf en logeren vanuit de Wlz.

Het hoofdkantoor van De Gouden Leeuw Groep is gevestigd in een stijlvolle villa in Silvolde. 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.
- Woonzorgvoorziening De Gouden Leeuw Zutphen B.V.
- De Gouden Leeuw Exploitatie B.V.

De Raad van Commissarissen opereert als toezichhoudend orgaan. De Raad van Bestuur heeft de dagelijkse leiding en wordt daarbij ondersteund door het management 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”

We doen dit zelfstandig waar mogelijk en slaan de handen ineen en bundelen krachten op het terrein van kennisdeling met andere partners in de regio.

Kernactiviteiten

Woonzorgvoorzieningen

Binnen de woonzorgvoorzieningen in Laag-Keppel, Zelhem en Zutphen 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 19 cliënten.



Zelhem

De locatie in Zelhem is gelegen in het centrum van het mooie Achterhoekse dorp Zelhem. Er wonen gemiddeld 40 cliënten.



Zutphen

De Gouden Leeuw Groep heeft eind 2021 in Zutphen haar derde woonzorgvoorziening geopend. De Gouden Leeuw Zutphen is gelegen aan het laatste stukje vestinggracht van Zutphen. Het gebouw en het terrein zijn ontworpen volgens de laatste inzichten om onze bewoners een veilige, rustige en vooral prettige woonleefomgeving te bieden. De Gouden Leeuw Zutphen biedt bij volledige bezetting plaats aan een veertigtal bewoners.



Zorghotels

De Gouden Leeuw Groep beschikt over ruime zorghotelkamers in de drie 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 10-15 tijdelijke cliënten. In Zelhem verblijven gemiddeld 6 tijdelijke cliënten. Zutphen biedt plaats aan 7 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 (ZIN), via het Persoons Gebonden Budget (kortweg PGB), of via particuliere inkoop van zorg. De zorg wordt geleverd vanuit drie 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 110 cliënten.

Aanbod dagactiviteiten

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

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,

Kwaliteitsplan 2023

Markenheem, Careaz, Marga Klompé, Sensire, Estinea, Elver, Graafschap college, UWV WSP Achterhoek en WGV Zorg & Welzijn. Vanuit deze samenstelling is de afgelopen jaren invulling gegeven aan projecten op het gebied van innovatie, ICT of arbeidsmarkt. De projecten hebben betrekking op doorontwikkeling van wijkleercentra, imago-campagne, opleiding tot SOG, uitstroom-onderzoek en inzet van technologie.

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

2. Personeelssamenstelling

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgzwaarte en zorgbehoefte van cliënten. Hierop afgestemd is er per organisatie-eenheid een dagelijks dienstrooster opgesteld. De Gouden Leeuw Groep kent op dit moment 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 organisatieonderdelen. 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 een Specialist Ouderengeneeskunde. Hiervoor zijn structurele samenwerkingsafspraken met Sensire en Azora gemaakt. Binnen De Gouden Leeuw Groep werkten op peildatum 1 november 2022, 244 medewerkers (excl. stagiaires) op basis van 127,6 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	01-11-2022	Aantal	Fte	% aantal	Toelichting
Zorggerelateerde functies:					
	Niveau 6	10	9,0		Wijkvpk, waarvan 4 LL in opleiding (HBO-V)
	Niveau 4	32	19,4		Waarvan 10 LL in opleiding (MBO-4)
	Niveau 3+	54	32,1		Waarvan 5 LL in opleiding (VIG)
	Niveau 3	9	6,0		Waarvan 3 LL in opleiding
	Niveau 2+	5	3,4		
	Niveau 2	10	4,0		
	HbH	12	2,8		incl. 4 pers. zorghulp
	Dagverzorging	18	8,3		mdw dagverzorging + activiteitenbeg (incl 3 LL MMZ)
	Overig zorg gerelateerd	2	1,3		VGG en Wondverpleegkundige
Ondersteunende diensten/management		23	12,6		
Horeca functies		69	28,7		
Totaal De Gouden Leeuw Groep		244	127,6		

3. Interne ontwikkelingen

Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg legt de nadruk op de thema's Compassie, Uniek zijn, Autonomie en Samen beslissen 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' keuzemogelijkheden 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. De intentie van persoonlijke aandacht is goed. Gastvrijheid zit in het DNA van medewerkers en de organisatie. Er is veel aandacht voor de cliënt, er wordt maatwerk geleverd. Alle zorgmedewerkers zijn vanuit het project WOL in 2022 getraind in persoonsgerichte zorg. Volgens de behoeftebloem van Kitwood en ook de gespreksvoering heeft hierin aandacht gekregen. Alle EVV-ers hebben coaching on-the-job gehad in 1-op-1 werksessie over methodisch werken de PDCA-cyclus. De verpleegkundige gerontologie heeft een rol in de borging in de vorm van het voeren persoonsgerichte zorg-overleg met de teams. Op deze wijze creëert de locatie tevens ruimte voor het reflecteren op het eigen werk en het handelen.

In een profielvragenlijst in het ECD wordt informatie over wensen en behoeften vastgelegd. 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. Met de huisarts en met ondersteuning van de Specialist Ouderengeneeskunde (SO) is er sprake van methodische en multidisciplinaire samenwerking. Een verpleegkundige met aandachtsgebied gerontologie/geriatrie brengt kennis over op medewerkers en is primair de schakel tussen medewerkers, huisarts, SO en trajectbegeleider dementie. Deze medewerker is beschikbaar voor zowel de woonzorgvoorziening van Laag-Keppel, Zelhem en Zutphen om samenwerking te bevorderen en te leren van elkaar. In 2022 is het aantal medewerkers met ervaring op het gebied van psycho-geriatrie zorg verder uitgebreid. 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.

Sinds 2022 worden cliënten naast het invullen van ZorgkaartNederland gevraagd om de GWI (Groninger Wellbeing Indicator) in te vullen. Dit is een clienttevredenheidsonderzoek en biedt de EVV-er informatie direct van de client ten behoeve van het MDO en het zorgplan.

Wat kunnen we nog verbeteren?

Alle huidige zorgmedewerkers zijn geschoold in persoonsgerichte zorg en methodisch werken. Nieuwe medewerkers willen we dezelfde basiskennis geven.

Het invullen van de GWI is in 2022 nog niet door de EVV-er gedaan, per 2023 vult de EVV-er met de client de GWI-vragen in ONS in en heeft zo zelf ook gelegenheid om aan de hand van de antwoorden met de client in gesprek te gaan. Vanuit ONS kan door middel van een koppeling naar Zorgmonitor ook op locatie- en organisatieniveau gerapporteerd worden en tot client overstijgende verbeterinformatie leiden.

Hoe gaan we dat doen?

- Het cliëntervaringsinstrument GWI, wordt door de EVV-er voorafgaand aan het eerste MDO met de client afgenomen en vastgelegd in ONS. Dit leidt tot verbeterinformatie op client-, locatie- en organisatieniveau;
- Continuëren persoonsgerichte zorgoverleggen onder coördinatie van de verpleegkundige gerontologie/geriatrie;
- De jaarlijkse audit op persoonsgerichte zorg gaan we door de zorgmedewerkers onderling uitvoeren in plaats van een checklist door een intern auditor. Hiermee kunnen we waarderend auditen en ontstaat er tegelijkertijd een kruisbestuiving tussen de locaties van De Gouden Leeuw Groep;
- Borgen dat nieuwe medewerkers ook de scholing of kennis over de betekenis en inhoud van persoonsgerichte zorg (model van Kitwood) ontvangen;
- Borgen dat nieuwe medewerkers ook weten hoe we methodisch werken ten aanzien van het kennen van de cliënt, het leveren en evalueren van zorg en verwerking hiervan in het ECD door middel van coaching van EVV-ers (PDCA-cyclus en gesprekstechnieken, SOAP).

Wonen en Welzijn

Waar staat De Gouden Leeuw Groep?

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 dag-/tijdsbesteding. 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 Caren. Eén keer per jaar vindt een mantelzorgdag plaats, die per woonzorgvoorziening wordt georganiseerd. In verband met corona-maatregelen, heeft deze in

2022 geen doorgang gevonden. In plaats daarvan hebben bewoners in Laag-Keppel hun mantelzorger een persoonlijke attentie gegeven. Twee keer per jaar vindt er vrijwilligersoverleg plaats, op dit moment ook binnen de mogelijkheden van coronamaatregelen. Het eerdere project zinvolle dagbesteding heeft concreet geleid tot meer activiteiten en meer cliënten die gebruik maken van de (individuele) activiteiten. Er is een duo-fiets beschikbaar gesteld, 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.

Aandacht voor zingeving en levensvragen zijn meegenomen in de training en coaching vanuit het project WOL. Ook is in de scholing aandacht geweest voor gespreksvoering en het gesprek over een zinvol bestaan, ook in relatie tot verwanten. In de herhaalscan is gebleken dat medewerkers dit soms nog lastig vinden.

Wat kunnen we nog verbeteren?

Medewerkers blijven ondersteunen in het voeren van het gesprek over levensvragen en de familieparticipatie en dit vastleggen in het zorgplan.

Medewerkers zien mogelijkheden voor verbetering voor wat betreft onderlinge afstemming, samenwerking en communicatie tussen medewerkers dagbesteding, vrijwilligers en zorgmedewerkers om het wonen en welzijn nog verder te optimaliseren.

Het classificatiesysteem OMAHA is voor de woonzorglocaties minder passend dan voor de thuiszorg.

Zorgmedewerkers ervaren het als belastend.

Hoe gaan we dat doen?

- De locatiemanager biedt de medewerkers die dit lastig vinden, ruimte om te sparren over het gesprek over levensvragen en familieparticipatie en biedt ondersteuning op maat. De deur staat altijd open om mee te denken;
- Blijvende aandacht voor het samenspel tussen beroepskrachten en informele zorgverleners in onze locaties. De verantwoordelijkheid voor dit samenspel ligt nadrukkelijk in de lijn. We blijven investeren in onze locaties en het onderhoud van onze gebouwen;
- Onderzoeken of het classificatiesysteem OMAHA in het zorgplan het meest passend is of dat er een beter passend systeem beschikbaar is dat we vervolgens implementeren.

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 het documentbeheersysteem Zenya waarin werkwijzen en afspraken rondom thema's van basisveiligheid zijn vastgelegd. Er wordt gewerkt met de Vilans protocollen die voor iedereen toegankelijk 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. In december 2021 heeft een verpleegkundige de vervolgopleiding tot wondverpleegkundige afgerond en ondersteunt vanuit die deskundigheid de woonzorgvoorzieningen en de thuiszorgteams. De ONS Medicatie-app wordt de inzet voor elektronische medicatie toedienregistratie en dubbele medicatiecontrole. Door het inzetten van software wordt de medicatieveiligheid verder geoptimaliseerd. We beschikken daarmee altijd over een actuele en uniforme toedienlijst van de cliënt. Omdat het cliëntdossier aan het apotheekstelsel (AIS) is gekoppeld is er direct inzicht in de medicatie toedienlijst vanuit het zorgplan. Wijzigingen die de apotheker tussentijds doet in het systeem zijn meteen zichtbaar op de toedienlijsten. In Ons Medicatie is ook direct inzichtelijk welke medicatie een dubbele controle vereist. Vanuit de toedienlijst kun je controle aanvragen op deze risicovolle medicatie. 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. Sinds medio 2022 wordt voor de MIC-rapportage gebruik gemaakt van Zorgmonitor. Hiermee is visueel goed inzicht mogelijk in trends en opvallende zaken.

Wat kunnen we nog verbeteren?

De analyse van de MIC's vanuit Zorgmonitor is nog zoeken naar een efficiënte werkwijze: de MIC-aandachtsvelders hebben niet zelf toegang, het genereren van rapportages geeft net te weinig inzicht voor het maken van een analyse. Daarnaast zijn in 2022 enkele aandachtsvelders vervangen, die nog beter ingewerkt kunnen worden.

Hoe gaan we dit doen?

- Evalueren nieuwe MIC-rapportages met behulp van Zorgmonitor;
- Ondersteunen van de nieuwe MIC-aandachtsvelders in hun rol.

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 op eigen 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. In 2022 is zowel

het interne auditteam weer op sterkte gebracht als de hele auditprocedure herzien. Er vinden procesaudits plaats op basis van een meerjaren-auditplanning.

Daarnaast worden prospectieve risicoanalyses 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. Vanuit dit netwerk zijn in 2022 de medicatie-audits die onderling bij elkaar gedaan werden weer opgepakt (tijdens de coronapandemie lag dit stil). De Gouden Leeuw Groep beschikt over een HKZ gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. De Gouden Leeuw Groep bevordert en faciliteert dat VIG-ers en verpleegkundigen in het Kwaliteitsregister zijn ingeschreven en dat ze 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 bijen nascholing te kunnen verzorgen. Voor scholing wordt met een LeerManagementSysteem (LMS) gewerkt, waarin (zorg)medewerkers scholing kunnen volgen, hun eigen vorderingen daarvan kunnen volgen, maar ook managers en P&O inzage hebben in de vorderingen van de medewerkers. Eind 2021 is een nieuwe functie in het leven geroepen en een opleidingsfunctionaris aan De Gouden Leeuw Groep verbonden. Zij coördineert alle scholing, en begeleidt tevens de leerlingen en stagiaires. Vanuit het project WOL is in Laag-Keppel en Zelhem locatiebreed scholing gegeven over feedback en reflectie. De dialoog is met elkaar gevoerd, over gespreksvoeringstechnieken zoals luistervaardigheden en vragen stellen. Ezelsbruggetjes als LSD, NIVEAU, OMA en ANHA zijn geïntroduceerd.

Op de locaties Laag-Keppel en Zelhem zijn teamverbeterborden geïmplementeerd. Kartrekkers zijn gepositioneerd waardoor dit onder de aandacht blijft. Verbetervoorstellen worden uitgewerkt en in het teamoverleg ingebracht.

Wat kunnen we nog verbeteren?

Vanwege vertrek P&O-functionaris is er in 2022 geen PRI uitgevoerd op de jaargesprekken. Ook het vervolgens gekozen proces intake en opname is 'geparkeerd' nadat één van de locatiemanagers haar prepensioen per 1 januari heeft aangekondigd. Dit is een natuurlijk moment om stil te staan bij de huidige organisatiestructuur: volstaat deze nog? Gezien de grote rol van het locatiemanagement in het proces Intake en opname, moet eerst duidelijk worden hoe dit ingevuld wordt, alvorens naar dit proces te kijken met het risico dat dit in de nabije toekomst anders ingevuld wordt.

Hoe gaan we dat doen?

- De PRI Jaargesprekken wordt alsnog uitgevoerd. Per 1 januari 2023 start de nieuwe P&O-functionaris, nadat zij ingewerkt is, zal deze PRI uitgevoerd worden;
- De PRI Intake en opname wordt alsnog uitgevoerd wanneer duidelijk is hoe de organisatiestructuur ingevuld wordt na pensionering van één van de locatiemanagers per 1 januari 2023;
- Het werken met verbeterborden willen we ook in Zutphen implementeren.

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 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 directie gevormd door 6 familieleden, waarvan twee de Raad van Bestuur vormen. Bestuurders en directieleden 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 tweehoofdige Raad van Bestuur heeft periodiek overleg met de Raad van Commissarissen.

Vanuit het project WOL is in 2021 een herbezinning gestart is op verdeling van verantwoordelijkheden, taken en functies (het creëren van helderheid en een duidelijke structuur in rol, taken en verantwoordelijkheden, wie is waarvan). Medewerkers zijn betrokken bij een heroriëntatie op missie en visie, van waaruit binnen het MT, Raad van Bestuur en directie verder vorm aan de gewenste organisatieontwikkeling gegeven wordt. De al bestaande visie is ongewijzigd opnieuw bekrachtigd. De beide leden Raad van Bestuur hebben een portefeuilleverdeling gemaakt. Het MT heeft verschillende werksessies gehad over de onderlinge samenwerking (krachtenveldanalyse) als over leiderschaps- en organisatiestructuur. Dit heeft er onder ander toe geleid dat de gewenste leiderschapsstructuur helderder is geworden en dat er vergelijkbaar met de aansturing in Zelhem en Zutphen ook in Laag-Keppel, ondersteuning is gekomen in de vorm van een teamleider. Het gehele voorstel waarin overgegaan wordt naar een clustermanager ondersteund door (verpleegkundig) teamleiders op de locaties werd actueel door het aangekondigd pensioen van een van de locatiemanagers. En bleek dat dit niet door iedereen ondersteund wordt. Eén van de cliëntenraden ziet niet voldoende aanleiding om de huidige invulling door een locatiemanager te wijzigen. Dit traject vraagt langere doorlooptijd.

De in- en exclusiecriteria bieden houvast om dat wat soms niet (meer) kan, duidelijk te krijgen en naar cliënten te communiceren. In het verleden werden deze situaties langer op hun beloop gelaten, nu wordt er eerder ook met ondersteuning van de verpleegkundige gerontologie/geriatrie, actie ondernomen. Zowel bij de huidige bewoners als bij nieuwe opnames.

Wat kunnen we nog verbeteren?

Bij goede governance hoort ook een actieve ondernemingsraad (OR). Op dit moment is de ondernemingsraad onderbezet, ondanks uitnodigingen vanuit de Raad van Bestuur naar medewerkers om lid te worden van de OR. Dit vraagt blijvend aandacht met als doel een voltallige OR, zodat de samenspraak en tegenspraak van medewerkers binnen de organisatie geborgd is.

Binnen De Gouden Leeuw Groep functioneert nog geen VAR (verpleegkundige/verzorgende adviesraad). Een VAR geeft professionals een stem en betreft hen in visie- en besluitvorming. Enkele kandidaten zijn benaderd en hebben zich enthousiast bereid verklaard om hier zitting in te nemen. Als alle kandidaten beschikbaar zijn, kan de VAR aan de slag met scholing, reglementen en vervolgens zorginhoudelijke medezeggenschap.

We willen een cultuur van verantwoordelijkheid (eigenaarschap), professionaliteit en reflectie creëren met meer aandacht voor inhoudelijke begeleiding en toerusting van medewerkers zodat ze samen kunnen leren en verbeteren. De basis hiervoor ligt in soepele samenwerking binnen het team met de directe collega's, maar ook in een soepel samenspel met andere disciplines, behandelaren en de locatiemanager. Hoe kunnen we van elkaar leren, niet alleen op locatie maar ook tussen de locaties. Nu is samen niet altijd samen, dit willen we graag verbeteren. Daarnaast bevindt locatie Zutphen zich nog in de opstartfase, zowel qua clientbezetting als personele bezetting zal deze moeten groeien. Hierin zal het locatiemanagement nadrukkelijk de lijnen moeten uitzetten. Wat is de manier van (samen)werken binnen De Gouden Leeuw Groep, wie doet wat binnen de organisatie. Een netwerk in de regio Zutphen moet opgebouwd en onderhouden, zodat bewoners, tijdelijke cliënten en ketenpartners De Gouden Leeuw Groep kennen en waarderen.

Hoe gaan we dat doen?

- Locatie Zutphen verder exploiteren. Dat wil o.a. zeggen de bewonersbezetting verder uitbreiden met een daarop aansluitende personele capaciteit, als ook werkprocessen borgen. Een ervaren locatiemanager vanuit één van de andere locaties, ondersteunt locatie Zutphen;
- Afronden traject heroriëntatie en reflectie op visie en organisatiestructuur, die leidt tot een efficiënte aansturing, besluitvorming én rolduidelijkheid op alle lagen;
- Enthousiasmeren van medewerkers voor het OR-lidmaatschap, zodat zij zitting willen nemen in de OR.
- De Raad van Bestuur stimuleert de oprichting van een VAR. Staf Kwaliteit zal ondersteunen bij de oprichting en daarna.

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. De Gouden Leeuw Groep staat ook voor aantrekkelijk werkgeverschap en dan niet alleen op het gebied van leren en ontwikkelen, maar ook op andere gebieden zoals de aanwezige warme familiecultuur, een actieve personeelsvereniging en een pakket met secundaire arbeidsvoorwaarden.

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 besteedt aan zingeving/zinnige daginvulling van cliënten. Vanuit het project WOL is een personeelsformatiemodel op maat gemaakt en in gebruik genomen. Per locatie, wordt op basis van de actuele bezetting de benodigde formatie berekend en vergeleken met de beschikbare formatie, per deskundigheidsniveau. Hiermee hebben de locatiemanagers een sturingsinstrument voor handen. Gebleken is dat in Zelhem met veelal vaste bewoners, dit instrument meer houvast biedt dan bijvoorbeeld in Laag-Keppel, waar juist ook veel tijdelijke cliënten verblijven: de clientbezetting is daar niet constant genoeg (qua samenstelling) om hier continu op te sturen.

Het opleidingsniveau van medewerkers is geregistreerd in het personeelsinformatiesysteem en de scholing op alle voorbehouden en risicovolle handelingen worden geregistreerd en cyclisch getoetst. De scholingscommissie draagt zorg voor een jaarlijkse scholingsagenda. Het LeerManagementSysteem (LMS) 'Learnling' met relevante e-learning leerpaden (Zorgpad Professional) biedt ondersteuning om scholing binnen de organisatie te stroomlijnen, te optimaliseren en te bewaken. Hiermee is een efficiëntie- en kwaliteitsslag gemaakt waar het gaat om kennisdeling en de borging van kwaliteit en veiligheid. Hiermee willen we de ontwikkeling van individuele medewerkers verder faciliteren en stimuleren. Daarnaast neemt het LMS een centrale plek in in de administratie van verschillende soorten leeractiviteiten zoals e-learning en klassieke trainingen. De nadruk ligt op eigen regie voor de medewerker. Het is daarom belangrijk dat het LMS real-time inzicht biedt in de bevoegdheid en bekwaamheid voor zowel de medewerker zelf als voor de leidinggevenden en de organisatie. De Gouden Leeuw Groep bevordert en faciliteert dat verpleegkundigen en verzorgenden (IG) (minimaal 50%) staan ingeschreven in het kwaliteitsregister V&V en zij de manager inzicht geven tot mijnvenvn.nl. Wij vergoeden te allen tijde de inschrijvingskosten. Er wordt in de woonzorgvoorzieningen gewerkt met vrijwilligers. In Zelhem wordt gewerkt met 19 vrijwilligers in Laag-Keppel met 11, in Zutphen wordt nog niet met vrijwilligers gewerkt.

Wat kunnen we nog verbeteren?

De personeelsformatie is in toenemende mate krap, waarin zeker ook in de coronaperiode deze krapte ook heeft geleid tot meer inzet van PNIL. Zowel vanuit kosten oogpunt als vanuit de relatie met cliënten en collega's, geven we de voorkeur aan eigen gekwalificeerde medewerkers. De werving van nieuwe zorgmedewerkers wordt actief en breed ingezet o.a. via wervingssites als Indeed, LinkedIn. Ook worden mogelijkheden onderzocht voor inzet van nog niet gekwalificeerde medewerkers als ook jongeren, ter kennismaking met het werken in de zorg in de vorm van oriëntatiebanen of via Stichting JOW!. Merkbaar is dat medewerkers die vallen onder de Horeca CAO ontevredener zijn over hun arbeidsvoorwaarden en daardoor eerder onze organisatie verlaten en de werkdruk daardoor toeneemt of de kwaliteit van dat wat we op de locaties willen bieden niet meer haalbaar is. Gekeken wordt of er financiële ruimte is voor betere beloning van deze groep medewerkers of beloning vanuit de CAO VVT.

Passend binnen de politieke ontwikkelingen, onderzoeken we ook de inzet van technologische hulpmiddelen, bijvoorbeeld met de expertise en hulpmiddelen van de TZA (Technologie & Zorg Academie) Achterhoek.

We streven naar uitbreiding van vrijwilligers in de locaties Laag-Keppel en Zutphen en gaan de inzet van vrijwilligers in de nieuwe locatie Zutphen uitrollen. Dit vraagt om een duidelijke rolverdeling tussen mantelzorg/vrijwilliger en medewerker. Daarnaast willen we het thema 'duurzame inzetbaarheid' meer aandacht geven. Werken in de zorg is zwaar en we willen dat onze medewerkers op een gezonde en duurzame manier hun werk met plezier en zo min mogelijk verzuim kunnen uitvoeren, het liefst tot hun pensioen. Dit vraagt om een manier die in balans is met het privéleven en past bij de verschillende generaties.

De uitvoering van de jaargesprekken is een verbeterpunt. Vanwege hoge werkdruk op de werkvloer en de grote span of control bij het management staat het voeren van de jaargesprekken onder druk. Ook wordt ervaren dat het format ter ondersteuning van gesprek meer gericht is op beoordelen en in mindere mate op leren en ontwikkelen. Dit wordt als PRI in 2023 uitgevoerd (zie ook hierboven bij Leren en Verbeteren).

Hoe gaan we dat doen?

- We zoeken naar werkbare, creatieve nieuwe vormen en oplossingen met betrekking tot de personeelsamenstelling (bijvoorbeeld inzet arbeidsbesparende technologie (TZA Achterhoek), zie ook gebruik van hulpbronnen);
- Werving van vrijwilligers wordt door locatiemanagers meer aandacht aangegeven;
- Onderzoeken ruimere beloning van medewerkers in de Horeca CAO;
- Met de nieuw aangestelde personeelsfunctionaris zullen we intensief inzetten op werving en selectie van nieuwe medewerkers.

Gebruik van hulpbronnen

Waar staat De Gouden Leeuw Groep?

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. Er is een samenwerkingscontract met het Slingeland Ziekenhuis en de GGD inzake ondersteuning en scholing ten behoeve van infectiepreventie. Tijdens de coronapandemie is veelvuldig gebruik gemaakt van de deskundige infectiepreventie van het Slingeland ziekenhuis.

Eind 2021 is de gehele organisatie overgegaan naar een Smart Services omgeving (migratie naar Microsoft 365). Alle data zijn vanaf verschillende devices toegankelijk en er kan volgens de laatste inzichten gewerkt worden: medewerkers kunnen tegelijkertijd in hetzelfde document werken, bestanden worden continu automatisch opgeslagen, enz.

Voor het inzichtelijk maken van prestaties van de organisatie op allerlei gebied, zoals personeel, productie en zorg, wordt gebruik gemaakt van de BI-tool QlikSense Zorgmonitor van Accordis. Met de koppeling tussen verschillende systemen, komt beter informatie op alle lagen van de organisatie beschikbaar. De thematische dashboards van de Zorgmonitor bieden de benodigde informatie voor een diepgaande analyse op een bepaald thema zoals zorgkwaliteit, capaciteit of productie-bewaking. De dashboards tonen trends en analysemogelijkheden door geavanceerde filtering op alle relevante kenmerken. Uitkomsten van analyses leiden tot verbetermaatregelen.

ICT en zorgtechnologie zijn essentieel voor het bieden van goede zorg. 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. Daarom willen we investeren in vooruitgang, we willen arbeidsbesparende technologie inzetten en de kwaliteit van de zorg nog verder verbeteren en zorgprofessionals laten doen waar ze voor zijn opgeleid: goede zorg en ondersteuning bieden aan mensen die dat nodig hebben. Verschillende technologische toepassingen worden gebruikt, zoals ONS Medicatie en in de thuiszorg Nedap Luna (ondersteunt cliënt bij grip op dagstructuur).

In locatie Laag-Keppel en Zutphen wordt met een zorgoproepsysteem gewerkt ondersteund door smartphones met de Zorgapplicatie Sherpa. Naast dat alle alarmeringen hierop binnen komen en op gereageerd kan worden, worden deze smartphones door de zorgmedewerkers ook gebruikt voor de Wond-app, Medicatie-app en zijn de Vilans protocollen hierop toegankelijk. De locatie Zelhem volgt in 2023.

Wat kunnen we nog verbeteren?

Na het vertrek van de verpleegkundige zorgtechnologie, wordt deze rol waargenomen door een zittende medewerker. Deze medewerker zal een belangrijke bijdrage leveren aan de inzet van zorgtechnologie binnen de organisatie. Door het onderzoeken welke zorgtechnologische ontwikkelingen/toepassingen geschikt zijn. Als ook door kennis te delen met collega's, hen te enthousiasmeren en digitaal vaardiger te maken waar nodig. Deze medewerker is tevens vanuit De Gouden Leeuw Groep betrokken bij andere regionale zorgtechnologie/ICT projecten en neemt actief deel aan de Technologie & Zorg Academie (TZA) Achterhoek. We kennen en begrijpen de regionale en landelijke ambities en ontwikkelingen m.b.t. digitalisering van de zorg. Tegen de achtergrond hiervan zijn we ons bewust van het belang om ons nadrukkelijker vanuit visie tot digitalisering te gaan verhouden. De erkenning van het belang van regionale digitaliseringsambities vertaalt zich in participatie in de Vereniging voor digitale zorg Achterhoek (KIK-V, PGO, e-Overdracht) en deelname aan proeftuinen en inzichtaanvragen. Ervaren knelpunten hierbij zijn:

1. Noodzaak om nieuwe keuzes in Zorgtechnologie te maken is groot. Gegeven de forse investeringen die hiermee gemoeid zijn en het grote en diverse aanbod is het maken van goede keuzes complex. Goede keuzes hebben betrekking op een goed evenwicht tussen kosten en baten en toekomstbestendigheid. Kennistekort binnen onze organisatie speelt daarbij parten.
2. De Gouden Leeuw Groep is van beperkte omvang, merkbaar is dat we niet alles dat we misschien zouden willen allemaal tegelijk kunnen uitvoeren: het werk moet door een relatief beperkte groep medewerkers uitgevoerd worden, naast dat soms gebrek aan deskundigheid een rol speelt (zie punt 1.)

Het zorgoproepsysteem van locaties Zelhem is verouderd en willen we op hetzelfde niveau brengen als dat in Zutphen en Laag-Keppel. Appartementen worden voorzien van sensoren waarmee monitoring kan worden toegepast op basis van smart Sensoring. Voor monitoring, signalering, registratie, communicatie, beantwoording en behandeling van de zorgalarmering maken zorgverleners gebruik van smartphones. Hiermee kunnen zij efficiënter werken en accurater op zorgvragen van cliënten reageren.

Het personeels- en salarispakket VISMA biedt in de praktijk onvoldoende mogelijkheden, waardoor we zelf te veel tijd kwijt zijn het uitvoeren van controles en het doorvoeren van mutaties. In 2022 is een selectietraject

doorlopen waarbij besloten is om over te gaan naar AAG, die gebruik maakt van Beaufort (salarispakket) en Youforce (personeelspakket). Hiermee worden we ontzorgt.

Hoe gaan we dat doen?

- Afronden vernieuwing van de zorgoproepsysteem van locatie Zelhem;
- De vervangend medewerker zorgtechnologie zet zich in om het gebruik van zorgtechnologie binnen de organisatie verder te enthousiasmeren en aan te jagen. Met coaching/begeleiding en instructie levert zij een belangrijke bijdrage aan bewustwording en acceptatie (adoptie) van zorgtechnologie binnen de organisatie;
- Regionale samenwerking door de inhuur én het delen van kennis en ervaringen en door gemeenschappelijke keuzes, maakt goede keuzes maken voor zorgtechnologie haalbaar en betaalbaar. Waarbij haalbaarheid qua uitvoering ook een belangrijke factor is;
- Migratie van VISMA naar AAG (Beaufort en Youforce).

Gebruik van informatie

Waar staat De Gouden Leeuw Groep voor?

Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie biedt de mogelijkheid om te leren en verbeteren op team-, locatie en organisatieniveau. Tegelijkertijd kan de verzamelde informatie benut worden bij het afleggen van verantwoording zowel in- als 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. Cliëntervaringen worden gemeten door bewoners voorafgaand aan een MDO/bewonersbespreking te vragen de GWI (MDO 1) of Zorgkaart Nederland (MDO 2) in te vullen. De informatie van ZorgkaartNederland is direct inzichtelijk. Minimaal ieder kwartaal vindt een gesprek plaats tussen EVV-er en bewoner over de tevredenheid, wat gaat goed en wat zou beter/anders kunnen. Informatie in het dashboard wordt zoveel mogelijk verzameld vanuit het ECD en financiële en personeelssystemen.

Wat kunnen we nog verbeteren?

Cliëntervaringen worden ieder jaar gemeten middels ZorgKaartNederland. Vanaf 2023 worden de antwoorden van bewoners op de GWI door de EVV-er direct in ONS vastgelegd. Gekoppeld aan de zorgplanevaluatie kunnen, direct naar aanleiding van de antwoorden op de GWI, doelen geformuleerd worden. Door de vastlegging in ONS kunnen de analyses met behulp van Zorgmonitor gedaan en gerapporteerd kunnen worden. Accordis heeft een rapportage hiervoor op maat gemaakt.

Het systematisch kijken naar en monitoren van informatie ten behoeve van evalueren en bijstellen en vooruitkijken is onvoldoende aanwezig. Vanuit managers en teams bestaat de behoefte aan meer informatie om te kunnen monitoren, evalueren en te sturen.

Informatieveiligheid speelt ten gevolge van de toenemende digitalisering een steeds grotere rol. De Gouden Leeuw Groep heeft verschillende zaken ingericht, ook ten behoeve van de AVG. Datgene dat we doen wordt niet vanuit het geheel beheerst. Middels een project willen we een Information Security Management Systeem (ISMS) implementeren. Daarmee hebben we een systeem om de informatieveiligheid te beheersen.

Tegelijkertijd voldoen we daarmee aan de NEN7510, de landelijk verplichte norm voor informatiebeveiliging in de Zorg. Met behulp van een extern adviseur en zo nodig informatie van de Actiz Routekaart, willen we een voor De Gouden Leeuw Groep passend ISMS opstellen.

Daarnaast neemt de Gouden Leeuw Groep deel aan het programma Keteninformatie Kwaliteit Verpleeghuiszorg (KIK-V). Doel van dit programma is tot een set afspraken te komen over hoe en welke gegevens over de kwaliteit van zorg worden uitgewisseld tussen zorgaanbieders en partijen als de IGJ en het

ministerie van VWS. Om hiermee dubbelingen te voorkomen en administratieve lasten te verlichten. Momenteel staan we voor de keus om in 2023 een DaaS (Datastation as a Service) te implementeren of daarmee te wachten. Door koploper te blijven ontvangen we middelen ten behoeve van de implementatie. Ook van belang is om de ontwikkelingen hierin de regio te volgen

Hoe gaan we dat doen?

- Gebruik Zorgmonitor ten behoeve van de analyse van de GWI als clientervaringsinstrument;
- Implementatie van een ISMS;
- Besluiten of we koploper blijven binnen het programma KIK-V.

4. Verbeterparagraaf

De voorgestelde verbeterpunten worden uitgewerkt in de reguliere jaarplannen van elk organisatie-onderdeel van De Gouden Leeuw Groep. 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 tussen Manager en Raad van Bestuur. na afloop van het jaar wordt de voortgang beschreven in het kwaliteitsjaarverslag.

Verbeterpunten

Thema	De Gouden Leeuw Groep	Laag-Keppel	Zelhem	Zutphen
Persoonsgerichte zorg	Analyse van resultaten GWI op locatie- en organisatieniveau.	Het cliëntervaringsinstrument GWI, wordt door de EVV-er voorafgaand aan het eerste MDO met de client afgenomen en vastgelegd in ONS. Dit leidt tot verbeterinformatie op clientniveau t.b.v. MDO en zorgplan.	Het cliëntervaringsinstrument GWI, wordt door de EVV-er voorafgaand aan het eerste MDO met de client afgenomen en vastgelegd in ONS. Dit leidt tot verbeterinformatie op clientniveau t.b.v. MDO en zorgplan.	Het cliëntervaringsinstrument GWI, wordt door de EVV-er voorafgaand aan het eerste MDO met de client afgenomen en vastgelegd in ONS. Dit leidt tot verbeterinformatie op clientniveau t.b.v. MDO en zorgplan.
		Continueren persoonsgerichte zorgoverleggen onder coördinatie van de verpleegkundige gerontologie/geriatrie	Continueren persoonsgerichte zorgoverleggen onder coördinatie van de verpleegkundige gerontologie/geriatrie	Besluiten of het team ook behoefte heeft aan persoonsgerichte zorgoverleggen om casuïstiek van bewoners met elkaar te bespreken.
	Coördineren audit persoonsgerichte zorg naar zorgmedewerkers tussen locaties onderling.	Faciliteren audit persoonsgerichte zorg door eigen zorgmedewerkers als zowel auditor als auditee.	Faciliteren audit persoonsgerichte zorg door eigen zorgmedewerkers als zowel auditor als auditee.	Faciliteren audit persoonsgerichte zorg door eigen zorgmedewerkers als zowel auditor als auditee.
	Borgen dat nieuwe medewerkers ook de scholing of kennis over de betekenis en inhoud van persoonsgerichte zorg (model van Kitwood) ontvangen.			
	Borgen dat nieuwe medewerkers ook weten hoe we methodisch werken ten aanzien van het kennen van de cliënt, het leveren en evalueren van zorg en verwerking hiervan in het ECD door middel van coaching van EVV-ers (PDCA-cyclus en gesprekstechnieken, SOAP).			
Wonen en welzijn		De locatiemanager biedt de medewerkers die dit lastig vinden, ruimte om te sparren over het gesprek over levensvragen en	De locatiemanager biedt de medewerkers die dit lastig vinden, ruimte om te sparren over het gesprek over levensvragen en	De locatiemanager biedt de medewerkers die dit lastig vinden, ruimte om te sparren over het gesprek over levensvragen en

		familieparticipatie en biedt ondersteuning op maat. De deur staat altijd open om mee te denken.	familieparticipatie en biedt ondersteuning op maat. De deur staat altijd open om mee te denken.	familieparticipatie en biedt ondersteuning op maat. De deur staat altijd open om mee te denken.
		Blijvende aandacht voor het samenspel tussen beroepskrachten en informele zorgverleners in onze locaties. De verantwoordelijkheid voor dit samenspel ligt nadrukkelijk in de lijn. We blijven investeren in onze locaties en het onderhoud van onze gebouwen.	Blijvende aandacht voor het samenspel tussen beroepskrachten en informele zorgverleners in onze locaties. De verantwoordelijkheid voor dit samenspel ligt nadrukkelijk in de lijn. We blijven investeren in onze locaties en het onderhoud van onze gebouwen.	Blijvende aandacht voor het samenspel tussen beroepskrachten en informele zorgverleners in onze locaties. De verantwoordelijkheid voor dit samenspel ligt nadrukkelijk in de lijn. We blijven investeren in onze locaties en het onderhoud van onze gebouwen.
	Onderzoeken of het classificatiesysteem OMAHA in het zorgplan het meest passend is of dat er een beter passend systeem beschikbaar is dat we vervolgens implementeren.			
Veiligheid	Evalueren nieuwe MIC-rapportages met behulp van Zorgmonitor			
	Ondersteunen van de nieuwe MIC-aandachtsvelders in hun rol.			
Leren en Verbeteren	De PRI Jaargesprekken wordt alsnog uitgevoerd. Per 1 januari 2023 start de nieuwe P&O-functionaris, nadat zij ingewerkt is, zal deze PRI uitgevoerd worden.			
	De PRI Intake en opname wordt alsnog uitgevoerd wanneer duidelijk is hoe de organisatiestructuur ingevuld wordt na pensionering van één van de locatiemanagers per 1 januari 2023.			
				Het werken met verbeterborden in Zutphen implementeren.
Leiderschap, governance en management				Locatie Zutphen verder exploiteren. Dat wil o.a. zeggen de bewonersbezetting verder uitbreiden met een daarop aansluitende personele capaciteit, als ook werkprocessen borgen. Een ervaren locatiemanager vanuit één van de

				andere locaties, ondersteunt locatie Zutphen
	Afronden traject heroriëntatie en reflectie op visie en organisatiestructuur, die leidt tot een efficiënte aansturing, besluitvorming én rolduidelijkheid op alle lagen;			
	Enthousiasmeren van medewerkers voor het OR-lidmaatschap, zodat zij zitting willen nemen in de OR.			
	De Raad van Bestuur stimuleert de oprichting van een VAR. Staf Kwaliteit zal ondersteunen bij de oprichting en daarna.			
Personeels-samenstelling	We zoeken naar werkbare, creatieve nieuwe vormen en oplossingen met betrekking tot de personeelssamenstelling (bijvoorbeeld inzet arbeidsbesparende technologie (TZA Achterhoek), zie ook gebruik van hulpbronnen).			
		Werving van vrijwilligers wordt door locatiemanagers meer aandacht aangegeven.	Werving van vrijwilligers wordt door locatiemanagers meer aandacht aangegeven.	Werving van vrijwilligers wordt door locatiemanagers meer aandacht aangegeven.
	Onderzoeken ruimere beloning van medewerkers in de Horeca CAO.			
	Met de nieuw aangestelde personeelsfunctionaris zullen we intensief inzetten op werving en selectie van nieuwe medewerkers.			
Gebruik van hulpbronnen				Afronden vernieuwing van de zorgproepsysteem van locatie Zelhem.
	De vervangend medewerker zorgtechnologie zet zich in om het gebruik van zorgtechnologie binnen de organisatie verder te enthousiasmeren			

	en aan te jagen. Met coaching/begeleiding en instructie levert zij een belangrijke bijdrage aan bewustwording en acceptatie (adoptie) van zorgtechnologie binnen de organisatie.			
	Regionale samenwerking door de inhuur én het delen van kennis en ervaringen en door gemeenschappelijke keuzes, maakt goede keuzes maken voor zorgtechnologie haalbaar en betaalbaar. Waarbij haalbaarheid qua uitvoering ook een belangrijke factor is.			
	Migratie van VISMA naar AAG (Beaufort en Youforce).			
Gebruik van informatie	Gebruik Zorgmonitor ten behoeve van de analyse van de GWI als clientervaringsinstrument;			
	Implementatie van een ISMS.			
	Besluiten of we koploper blijven binnen het programma KIK-V.			