

Kwaliteitsverslag 2021



DE GOUDEN LEEUW
GROEP

Silvolde,

Juni 2022

Inhoud

Inleiding	3
Voortgang en prestaties	4
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en welzijn.....	5
3. Veiligheid.....	7
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	12
5. Leiderschap, Governance en management.....	14
6. Personeelsbeleid	15
7. Gebruik van hulpbronnen	16
8. Gebruik van informatie	18

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van De Gouden Leeuw Groep over 2021. Het kwaliteitsverslag geeft een algemeen beschrijvend overzicht op de acht onderscheiden thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg :

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en werken aan kwaliteit
- Leiderschap, governance en management
- Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

Dit kwaliteitsverslag is openbaar en wordt gepubliceerd op onze website. Hiermee verantwoorden we ons over de voortgang van onze kwaliteitsdoelstellingen. Het is bedoeld voor alle stakeholders en geïnteresseerden. De reikwijdte van dit verslag omvat de totale Gouden Leeuw Groep, dus ook Thuiszorg Rijn en IJssel.

Het jaar 2021 kenmerkt zich als het tweede jaar waarin we ons geconfronteerd zagen met de coronapandemie. Waarin vaccinaties beschikbaar kwamen voor bewoners en cliënten en later ook voor de (zorg)medewerkers. En ondanks dat de woonzorgvoorzieningen in dit tweede jaar niet geheel voor bezoekers werden gesloten, was het wederom een zware periode. Waarin tal van maatregelen hun weerslag hadden op de zorg- en dienstverlening, als ook op het dagelijks leven. Het verzuim van zorgmedewerkers was zeer hoog, en heeft veel extra inzet en flexibiliteit van de medewerkers gevraagd.

Daarnaast is medio 2021 in Zutphen de derde woonzorgvoorziening van De Gouden Leeuw Groep geopend. Ook hier was de impact van de coronapandemie duidelijk merkbaar: de instroom van cliënten bleef sterk achter bij de verwachtingen. Verhuizen naar een woonzorglocatie zagen velen nu minder zitten. Angst voor het coronavirus vertaalt zich in een meer negatieve blik op een mogelijke verhuis naar een woonzorglocatie.

De Thuiszorg Rijn en IJssel heeft zich in 2021 haar kernwerkgebied versmald. In dit kernwerkgebied ontvangen cliënten thuis zorg- en ondersteuning van vaste zorgmedewerkers van één van de twee thuiszorgteams.

Tevens is in 2021 veel tijd en aandacht uitgegaan naar het Project Waardigheid en Trots op locatie. De plannen van aanpak voor de locaties Laag-Keppel en Zelhem, gericht op de 8 thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, zijn opgesteld. Met ondersteuning vanuit Waardigheid en Trots wordt hier vanaf het voorjaar uitvoering aan gegeven.

Met veel zorg en aandacht wordt er binnen De Gouden Leeuw Groep gewerkt aan de kwaliteit van de zorg vanuit onze missie 'Voor iedere zorgvraag een passende oplossing'. In dit verslag kunt u lezen hoe we dit doen. Alle waardering gaat uit naar onze medewerkers die dagelijks met veel aandacht en zorg klaar staan voor onze bewoners en cliënten, ook in een intensieve en hectische tijd. Ik ben ongelooflijk trots op de medewerkers van De Gouden Leeuw Groep, op alle mooie vormen van samenwerking en op de hartverwarmende initiatieven. We hebben er in de hele organisatie met elkaar de schouders onder gezet. We weten nu: wij kunnen dit.

Mark Horstik
Voorzitter Raad van Bestuur De Gouden Leeuw Groep

Voortgang en prestaties

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De Gouden Leeuw Groep streeft naar optimale kwaliteit van leven voor iedere bewoner, waarbij iedere bewoner zijn eigen levensstijl zo lang mogelijk kan behouden.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is geen nieuw begrip voor De Gouden Leeuw Groep. Onze medewerkers hebben oog voor de individuele bewoner/cliënt en zijn wensen en behoeften. We willen de mensen die bij ons wonen maximaal ruimte geven om te leven zoals zij dit graag willen. Wij zijn ervan overtuigd dat we dat kunnen bereiken door de persoonsgerichte zorg te versterken. Dit doen we door meer aandacht te hebben voor persoonlijke activiteiten en professioneel handelen, en daarbij de deskundigheid en inzetbaarheid van medewerkers te verhogen. We faciliteren onze medewerkers om meer zicht te krijgen op hun eigen handelen en hun taakvolwassenheid. Daarbij ontwikkelen we onze organisatie en spelen we in op de (veranderende) vraag van de mensen die bij ons wonen of tijdelijk bij ons verblijven.

We werken met een multidisciplinair zorgleefplan, waarbij de bewoner/cliënt als mens het vertrekpunt is voor de zorg en ondersteuning

Binnen De Gouden Leeuw Groep rapporteren we volgens de SOAP-methode: Subjectief, Objectief, Analyse & Plan. Bij deze methode speelt de informatie van de bewoner zelf een grote rol. Het bevordert de bewonersgerichte informatieoverdracht. De SOAP-methode maakt ook het professioneel handelen inzichtelijk. Op basis van de verkregen informatie kunnen medewerkers plannen en interventies bijstellen.

De levensstijl van de cliënt alsmede de manier waarop dit voortgezet kan worden binnen De Gouden Leeuw Groep staat op de voorgrond. Cliënten die langdurige zorg thuis ontvangen, worden zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven thuis voort te zetten. Cliënten ontvangen integrale zorg, daarvoor stemt de zorgprofessional af met andere zorgprofessionals (van zowel binnen als buiten de eigen organisatie) als met het informele netwerk rondom de cliënt. Afhankelijk van de complexiteit van de zorgbehoefte, kan de Specialist Ouderengeneeskunde en psycholoog betrokken worden als consulent en sparringpartner van de huisarts en als de complexiteit toeneemt als medebehandelaar. De uiteindelijke zorgdoelen en acties sluiten hierop aan.

Het in 2020 gestarte gedragsspreekuur blijkt een goede manier om het methodisch werken rondom probleemgedrag te verbeteren. In het spreekuur kunnen alle bewoners worden besproken bij wie er sprake is van probleemgedrag. De zorgmedewerker signaleert (samen met collega's) of er sprake is van probleemgedrag en melden de bewoner aan voor het gedragsspreekuur bij de psycholoog. Het doel van de gedragssprekuren is om gedragsproblematiek tijdig te signaleren, multidisciplinair te analyseren en afgestemde en passende interventies in te zetten en te evalueren. Daarnaast wordt vanuit het project Waardigheid en Trots op locatie sinds maart 2022 elke 2 weken een clientbespreking georganiseerd, waarbij de dan aanwezige zorgmedewerkers actuele casuïstiek rondom bewoners/cliënten kunnen inbrengen. De casuïstiek wordt volgens de Bloem van Kitwood besproken.

Alvorens deze clientbesprekingen gestart zijn, hebben alle zorgmedewerkers vanuit Waardigheid en Trots op locatie de scholing Persoonsgerichte zorg gevolgd, ook vanuit het model van Kitwood.

Waarbij ook aandacht is besteed aan zingeving en familie-participatie. Daarnaast hebben alle EVV-ers een 1-op-1-training gevolgd (coaching on the job) over het methodisch werken in het elektronisch

clientdossier. In de clientbesprekingen is een belangrijke rol weggelegd voor de Verpleegkundige Geriatrie/Gerontologie als gespreksbegeleider. Clientbesprekingen worden gezien als middel om de PDCA uit te voeren, te leren en verbeteren, te reflecteren.

Lopende het jaar hebben interne audits plaatsgevonden waarbij in cliëntdossiers de relatie tussen “wie is deze cliënt” en zijn zorgleefplan zijn onderzocht. Deze audits laten zien dat het vastleggen van het levensverhaal van cliënten nadrukkelijk meer aandacht heeft gekregen. In Laag-Keppel en Zelhem is voor alle cliënten het levensverhaal terug te vinden en voor de thuiszorgcliënten geldt dit voor 90% van de cliënten. Merkbaar was dat Zutphen zich nog in de opstartfase bevond: van de helft van de cliënten was het levensverhaal vastgelegd. Het methodisch werken in het ECD verdient hier meer aandacht.

2. Wonen en welzijn

Wonen in een comfortabele woonomgeving, kleinschalig van opzet, met aandacht voor sfeer, veiligheid, persoonlijke wensen en situatie van 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. De scholing die zorgmedewerkers vanuit het Project Waardigheid en trots gevolgd hebben, gericht op persoonsgerichte zorg, ondersteunt medewerkers door het toepassen van het Model van Kitwood, om juist ook het welzijn een plek te geven in de zorgverlening.

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 2021 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. 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, bewegen voor ouderen en het maatjes project is opgezet en er is een klein moestuintje voor een bewoner.

Medewerkers zien mogelijkheden voor verbetering voor wat betreft invulling, onderlinge afstemming, samenwerking en communicatie tussen medewerkers dagbesteding, vrijwilligers en zorgmedewerkers om het wonen en welzijn nog verder te optimaliseren. De werkgroep Zinvolle dagbesteding doet voorstellen voor een passend aanbod van zinvolle dagbesteding.

Aandacht voor eten en drinken

In 2020 is een voedingscommissie ingesteld rond het thema eten en drinken. We willen bereiken dat bewoners en cliënten tevreden zijn over het eten en drinken dat hen wordt aangeboden. Wensen en voorkeuren zijn beschreven in het zorgleefplan en cliënten betrokken zijn bij de menukeuze.

Eind 2021 zijn alle vaste bewoners nogmaals bevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot eten en drinken. Deze is over het algemeen goed. Wel blijkt dat bewoners niet op de hoogte zijn van de bespreking en vastlegging van afspraken hierover in het zorgplan, terwijl dit een vast onderdeel is. Dit wordt door de locatiemanagers ook met de bewonersraden besproken. Daarnaast zijn enkele andere verbeter- en bespreekpunten met medewerkers, waaronder ook koks en de bediening opgepakt.

Familieparticipatie

Familie en vrienden zijn een cruciaal onderdeel van het leven van de bewoners en cliënten voor wie wij ons werk doen. Daarom betrekken wij hen zoveel mogelijk bij al onze activiteiten. We zijn ons bewust hoe belangrijk zij ook voor ons zijn.

Jaarlijks organiseren we een familie- en mantelzorg-dag op iedere locatie. We hopen dit in 2022 weer te kunnen doen, nadat corona-beperkingen ons dat in 2021 helaas niet toeliet.

Daarnaast is in trainingen persoonsgerichte zorg vanuit het project Waardigheid en Trots op locatie ook aandacht besteed aan familieparticipatie. Als we het gesprek hebben over zinvolle dagbesteding dan willen we ook graag de familie erbij betrekken, en dit vastleggen in het zorgleefplan.

Een nieuw (t)huis

Medio 2021 is de derde voorziening van De Gouden Leeuw Groep geopend in Zutphen. De Gouden Leeuw Zutphen is onderdeel van het nieuwbouwproject 'Veste Zutphen', gelegen tussen de Clerqstraat en de Coehoornsingel. Deze woonzorglocatie biedt plaats aan een veertigtal bewoners. Het gebouw en het terrein zijn ontworpen volgens de laatste inzichten om onze bewoners een veilige, rustige en vooral prettige woon-leefomgeving te bieden.





3. Veiligheid

De Gouden Leeuw Groep streeft naar optimale veiligheid voor haar bewoners, waarbij risico's en eigen regie en keuzes zorgvuldig worden afgewogen. Waarbij gewerkt wordt vanuit professionele standaarden en richtlijnen. We dragen zorg dat onze medewerkers de zorg veilig en volgens vigerende richtlijnen kunnen bieden.

Veiligheidssystemen (bijv. medicatieveiligheid, valpreventie etc.) zijn, indien relevant, onderdeel van gesprek tussen medewerker en cliënt bij de bespreking van het zorgplan. In 2021 zijn verschillende indicatoren gemeten, naast de drie verplichte indicatoren basisveiligheid: 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken' gemeten. Daarnaast heeft de organisatie gekozen voor de thema's: "gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking en continëntie".

Er wordt ieder kwartaal een incidentenrapportage opgesteld en besproken in de MIC- commissie. Meldingen van (bijna)incidenten en (bijna)fouten worden op cliëntniveau in het ECD opgenomen. Indien nodig wordt direct actie ingezet / worden verbetermaatregelen ingezet. MIC-aandachtvelders per team analyseren de MIC-rapportages voor hun team. Deze analyses worden in het teamoverleg besproken.

De huidige analyse van de MIC's vraagt veel handmatige acties om vanuit data van het ECD, overzichten te maken en daaruit de juiste data te filteren en inzichtelijk weer te geven. We beschikken over de applicatie Zorgmonitor van Accordis: een BI-tool die rapportages maakt rechtstreeks vanuit het ECD. Ook MIC's worden hierin weergegeven, echter nu nog niet op de juiste manier. In 2022 willen we met Accordis de Zorgmonitor zo inrichten dat de MIC's per locatie/team inzichtelijk zijn, zodat we van daaruit een efficiëntere MIC-analyse kunnen doen.

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.

Documentmanagementsysteem Zenya

In 2020 is het documentmanagementsysteem Zenya (Infoland) geïmplementeerd binnen de organisatie. Medewerkers hebben hiermee te allen tijde inzicht in protocollen en richtlijnen, alles is ondergebracht binnen één platform. De software is op elk device te gebruiken dankzij handige apps en intelligente web interfaces.

Nu het hele kwaliteitshandboek hierin ondergebracht is, willen we een volgende stap maken door meer gebruik te maken van de workflow in Zenya. Meer medewerkers zullen als gebruiker een rol in Zenya krijgen. Op deze wijze kan het opstellen, evalueren en verwijderen van documenten bij de juiste personen op efficiënte wijze belegd worden.

Faciliteren teams

Met name door middel van digitalisering denken we de teams en medewerkers beter te kunnen faciliteren.

Vanuit Zorgmonitor zijn verbeterde managementrapportages met betrouwbare data beschikbaar. Deze BI-tool wordt momenteel vooral gebruikt voor sturing op financiële cijfers (omzet, declaraties) en verzuim en bezetting.

Dashboards, analyses van audits, incidentenrapporten en cliënttevredenheidsonderzoek worden op de locaties gehanteerd om te komen tot verdere analyse en verdieping met als doel te leren en te verbeteren.

Vanuit het project Waardigheid en Trots op locatie is een capaciteitsmodel per locatie op maat voor De Gouden Leeuw Groep ontwikkeld. Het doel is om de personeelscapaciteit aan te laten sluiten op de zorgvraag, zowel qua deskundigheid als qua formatie. Om op basis hiervan te kunnen sturen op formatie.

Personeelszaken is in het laatste kwartaal begonnen om het personeelsdossier in de online applicatie Visma.Net HRM? te digitaliseren. Dit is niet alleen efficiënter qua beheer voor personeelszaken en salarisadministratie, ook de toegang tot dossiers door leidinggeven wordt hiermee verbeterd.

Aandachtvelders

Het stevig verankeren van de rol van aandachtsvelders in de organisatie, waarbij taken en verantwoordelijkheden in relatie tot teams, manager en commissies goed zijn vastgelegd heeft nog onvoldoende aandacht gekregen evenals de uitbreiding van het aantal aandachtsvelders op kritische processen. Dit is in het kwaliteitsplan 2022 opgenomen.

Medicatieveiligheid

De Gouden Leeuw Groep heeft een medicatiecommissie die zich primair richt op het medicatieproces. Zij monitoren structureel het medicatieveiligheidsbeleid binnen De Gouden Leeuw Groep. Alle zorgmedewerkers volgen verplichte scholingen betreffende veilige principes in de medicatieketen.

Medicatiefouten worden tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair besproken met de medewerkers van de locatie op basis van incidentmeldingen, waaronder ook medicatiefouten, die zijn gedaan.

Afgelopen jaar is ONS Medicatie geïmplementeerd. Het betreft de inzet van elektronische medicatie toedienregistratie en dubbele medicatiecontrole. Door het inzetten van software voor elektronische toedienregistratie en het inzetten van een dubbele medicatiecontrole applicatie (ONS Medicatie)

wordt de medicatieveiligheid verder geoptimaliseerd. We beschikken daarmee altijd over een actuele en uniforme toedienlijst van de cliënt. In Ons Medicatie is direct inzichtelijk welke medicatie een dubbele controle vereist. Vanuit de toedienlijst kan men controle aanvragen op deze risicovolle medicatie. Omdat het cliëntdossier aan het apotheeksysteem (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. Afstemming met collega's en andere disciplines zoals huisarts, diabetes verpleegkundige en ziekenhuis verloopt efficiënter en sneller en ook de samenwerking met de apotheek is verbeterd.

Decubituspreventie/wondzorg

In december 2021 heeft een verpleegkundige de vervolgopleiding tot wondverpleegkundige afgerond en ondersteunt vanuit die deskundigheid de woonzorgvoorzieningen en de thuiszorgteams. Naast de wondverpleegkundige heeft elke locatie een verpleegkundige aandachtsvelder wondzorg. Als wonddeskundigen verrichten zij de complexe wondzorg en ondersteunen zij de teams door kennis en kunde over wondzorg bij collega's te bevorderen.

De verpleegkundige aandachtsvelders wondzorg krijgen de tijd om hun werk als wonddeskundige goed te kunnen uitvoeren. Naast het uitvoering geven aan wondzorg, controleren zij de wondbehandelingsprofielen en stellen deze waar nodig bij. Zij verzorgen scholing aan collega's. Op de locaties worden cliënten met (decubitus)wondcasuïstiek besproken, verslaglegging van deze besprekingen vindt plaats binnen het zorgleefplan van de cliënt.

We maken gebruik van 'de Wondmonitor' waar elke cliënt met een wond, het soort wond en onderliggend lijden etc. in wordt opgenomen, tevens wordt de duur van de wondgenezing hierin vastgelegd.



Als De Gouden Leeuw Groep participeren we binnen de regionale ketenregiegroep specialistische wondzorg.

Het doel van deze ketenregiegroep is het optimaliseren van de kwaliteit van zorg op het gebied van wondzorg en het toetsen en bewaken van de competenties van de uitvoerders. Tevens is er regionale afstemming over de uitvoering, het gebruik van formulieren en materialen en het nastreven van een uniforme werkwijze. Daarnaast biedt het de mogelijkheid te leren van elkaars ervaringen op het gebied van wondzorg. Door elkaar regelmatig te ontmoeten wordt het makkelijker tussentijds laagdrempelig te overleggen over patiënten casuïstiek.

Voor alle cliënten die wondzorg ontvangen, wordt gebruik gemaakt van de Wond-app (Nedap). Om kwalitatief hoogwaardige zorg op het gebied van wondzorg te kunnen bieden is het van belang dat de wonddeskundige de wonden van cliënten goed kunnen monitoren en hierop goed advies aan de zorgprofessionals kunnen geven en gericht met andere partijen zoals de wondpoli en/of huisarts kunnen overleggen. Met de inzet van de wondzorgapplicatie is het actuele wondbeleid gemakkelijk digitaal te raadplegen door alle betrokken professionals. Foto's van wonden zijn via de app eenvoudig te maken en kunnen AVG-proof rechtstreeks opgeslagen worden in de wondzorgapplicatie. Het verloop van de wondgenezing is op basis van vastgelegde foto's gemakkelijk met elkaar te volgen. Daarnaast kan in de wondzorg-app gestructureerd gerapporteerd worden.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen inclusief analyse onvrijwillige zorg

We zijn zeer terughoudend met de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. We zoeken altijd naar het middel dat het minst ingrijpt in de levenssfeer van de cliënten en zetten slechts in uiterste noodzaak deze maatregelen in. De alternatievenbundel is te allen tijde voor iedereen beschikbaar in het kwaliteitshandboek. Dit sluit aan bij het 'Nee, tenzij' uitgangspunt van de Wet Zorg en Dwang. 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 waarin de afweging en inzet van maatregelen worden geregistreerd en gemonitord. Zorgmedewerkers hebben in 2021 herhalingscholing met betrekking tot de Wzd gevolgd. Onderdeel hiervan waren o.a. terughoudendheid mbt inzet maatregelen en de alternatievenbundel.

Met betrekking tot vrijheidsbeperkende maatregelen zijn cijfers en percentages uit het ECD en een BI-tool gekoppeld aan het ECD verkregen en geanalyseerd.

In 2021 zijn in totaal 36 vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast, 7 (16%) minder dan in 2020. Bij één client was er geen instemming van client.

De verdeling van de maatregelen is als volgt zoals te zien in onderstaande tabel, waar het eerste getal het aantal unieke cliënten weergeeft en het percentage de verhouding ten opzichte van het aantal cliënten met een maatregel:

Type maatregel	De Gouden Leeuw Groep 2021	De Gouden Leeuw Groep 2020	Laag-Keppel 2021	Zelhem 2021	Zutphen 2021
Toezicht – elektronische traceringsmiddelen	11 (48%)	11 (37%)	9 (64%)	2 (22%)	-
Beperking bewegingsvrijheid – mechanische fixatie	9 (39%)	8 (27%)	2 (14%)	7 (78%)	-
Beperking het eigen leven in te richten - overig	8 (35%)	18 (60%)	8 (57%)	-	-
Medicatie	8 (35%)	6 (20%)	5 (36%)	3 (33%)	-
Totaal	36	43	24	12	-

Als de cijfers van 2021 vergeleken worden met die van het voorgaande jaar, valt vooral de afname in het aantal maatregelen ‘beperking het eigen leven in te richten – overig’ op: van 18 naar 8 keer. Deze daling wordt veroorzaakt door evaluatie van maatregelen door een nieuwe Specialist Ouderengeneeskunde. Nadat de WZD in werking was getreden zijn meer afspraken als vrijheidsbeperkende maatregel bestempeld, dan conform de wetgeving noodzakelijk is. De afspraken die nu niet meer als vrijheidsbeperkende maatregel in het dossier zijn opgenomen, staan uiteraard wel in het zorgplan vermeld met akkoord van de (wilsbekwame) client.

Bij een vergelijking van de locaties valt allereerst op dat in Zutphen nog helemaal geen maatregelen toegepast zijn. Dit heeft verschillende oorzaken. In Zutphen was de clientbezetting nog niet hoog: de eerste bewoner is in de loop van augustus ingetrokken, waarna dit tot eind 2021 is uitgebreid tot zes bewoners. Daarnaast betreft dit, op één bewoner na met een WLZ-indicatie, allemaal bewoners met een ZVW-indicatie. De kans dat bij een client met ZVW-indicatie besloten wordt om een maatregel toe te passen is veel lager dan bij een client met WLZ-indicatie.

Tussen de locaties Laag-Keppel en Zelhem zijn enkele opvallende verschillen:

- In Laag-Keppel zijn meer maatregelen (24) toegepast dan in Zelhem (12). Dit vanwege dat in Laag-Keppel meer cliënten met psychogeriatrische problematiek verblijven, waardoor vaker maatregelen toegepast worden.
- In Laag-Keppel wordt meer toezicht – elektrische hulpmiddelen toegepast. Aantal cliënten met psychogeriatrische problematiek is in Laag-Keppel hoger dan in Zelhem.
- In Zelhem wordt vaker mechanische fixatie toegepast. Verklaring hiervoor is dat enkele cliënten zelf graag hun bedhek omhoog of rolstoelblad willen. In Laag-Keppel zijn geen bladen voor de rolstoel, alleen bij één client een bedhek.
- In Laag-Keppel worden maatregelen vallend onder ‘beperking het eigen leven in te richten – overig’ toegepast, in Zelhem helemaal niet. In Laag-Keppel betreffen deze maatregelen vooral het buiten bereik beheren van medicatie in een medicijnkastje op het appartement. In Zelhem wordt met een medicijnkar gewerkt, waardoor deze maatregel daar niet van toepassing is.

In 2021 is kennisgemaakt met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (CVP) Wet Zorg en Dwang. Zij heeft de locaties bezocht en sluit nu de corona-maatregelen het weer toelaten ter kennismaking mogelijk aan bij een bewonersraad. Via flyers worden cliënten en mantelzorgers over de cliëntvertrouwenspersoon geïnformeerd.

Om de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang goed te laten verlopen volgen medewerkers e-learning. Daarnaast zetten we in op verder reflecteren, leren en verbeteren in de praktijk.

Infectiepreventie

Jaarlijks wordt door de deskundige infectiepreventie vanuit het Slingeland Ziekenhuis een audit infectiepreventie uitgevoerd. In 2021 gaf dit tal van verbeterpunten, o.a. de opslag van schoonmaakmiddelen tot kennis over gebruik hiervan, de inrichting en gebruik van schoonmaakkarren en de waskarren tot specifieke acties met betrekking tot COVID-19. Alle verbeterpunten zijn uitgevoerd.

Preventie acute ziekenhuisopname

Door risicosignalering bij elke bewoner wordt zoveel als mogelijk voorkomen dat bewoners voor een acute opname naar het ziekenhuis gaan. In het kader van 'advance care planning' wordt tijdens het opname gesprek reeds samen met cliënt eventuele behandelbeperkingen besproken en ingevuld in het behandelbeperkingsprofiel. Hierin staat o.a. de vraag of een cliënt gereanimeerd wil worden. De uitgevoerde dossieraudits wijzen uit dat deze vraag bij 95% van de cliënten (2 van de 37 niet) is ingevuld.

Ook is vastgelegd of de cliënt opname in het ziekenhuis wenselijk of niet wenselijk acht, tevens komt aan bod de vraag; 'Wilt u starten met levensverlengende behandelingen, zoals antibiotica?'

Bij openen van het dossier is direct te zien of men gereanimeerd wil worden. Dit wordt aangegeven met een rood (niet reanimeren) of groen (wel reanimeren) hartje. Op het overzicht blad zijn de wensen van de cliënt direct inzichtelijk.

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Als De Gouden Leeuw Groep werken we continu aan de verbetering van de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening. 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. We stimuleren medewerkers om na te denken over het effect van handelen, elkaar bevragen, feedback geven en fouten te bespreken. Met als doel te leren, ontwikkelen en verbeteren. Samen met onze medewerkers willen we op een lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en ondersteuning voor cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen.

De vanuit Waardigheid en Trots op locatie uitgevoerde scan laat zien dat er op dit thema nog het nodige te winnen is. Zaken in alle openheid bespreken (met nieuwsgierigheid naar elkaars beleving en perspectief) zit niet echt in de cultuur. Het bewust zijn van ieders grote betrokkenheid en het gezamenlijke doel als team/organisatie kan daarbij helpen. Het stimuleren van een cultuur van leren en verbeteren is dan ook een verbeterpunt. Dat betekent echt in gesprek gaan met elkaar, goed doorvragen en van elkaar leren, reflecteren op eigen opvattingen en gedrag en patronen, deze bespreekbaar maken en waar nodig doorbreken om de gewenste organisatieontwikkeling te realiseren. Met name het informeel leren (naar het idee van 70-20-10 model van Charles Jennings) kan meer worden gefaciliteerd en ondersteund, zoals effectief teamoverleg, uitwisselen en benutten van elkaars kennis en kunde, casuïstiekbespreking, intervisie, coaching on the job. Deze doelen zijn opgenomen in het Kwaliteitsplan 2022.

De komende jaren willen we extra investeren in het versterken van het leerklimaat. Het aanbieden van scholing en opleiding is een basisvoorwaarde voor medewerkers om hun vak adequaat, zelfstandig en kwalitatief goed te kunnen uitvoeren.

Scholing en opleiding moet gericht zijn op het behoud van, dan wel het verder ontwikkelen van kennis en vaardigheden van de medewerker. Leren en ontwikkelen binnen een zorgorganisatie is een gedeelde verantwoordelijkheid van de organisatie en individuele medewerker. Om kwalitatief goede zorg te kunnen leveren is het noodzakelijk om in de organisatie over de gehele breedte een (leer)klimaat te creëren. Een klimaat waarin medewerkers zichzelf kennen, vanzelfsprekend reflecteren op hun handelen, leren van nieuwe inzichten en in staat gesteld worden om werk(processen) te verbeteren.

In het kader van leren en ontwikkelen hebben medewerkers, ondanks Corona, ook in 2021 deelgenomen aan verschillende activiteiten/scholingen met betrekking tot deskundigheidsbevordering.

Jaarlijks wordt hiertoe een scholingsagenda opgesteld. In 2020 heeft de organisatie haar nieuwe strategisch opleidingsbeleid geformuleerd voor de periode 2021-2024. De Gouden Leeuw Groep biedt medewerkers tijd en ruimte om te leren en zich te ontwikkelen. Naast het aanbieden van scholingen willen we meer leerinterventies organiseren in en om het werk; op individueel niveau en ook op teamniveau → 'werkplekleren'. Bij werkplekleren vormt de werksituatie het vertrekpunt en is het leren erop gericht om de werksituatie te verbeteren door bijdrage van de medewerker. Het gaat om betekenisvol van en met elkaar leren en presteren in de dagelijkse praktijk. De lerende is verantwoordelijk voor zijn eigen leerproces en werksituaties worden omgezet naar leersituaties. Leren en ontwikkelen worden bij werkplekleren geïntegreerd met werken. Een medewerker kan van bijna elke werksituatie leren door daarop te reflecteren. Als eerder beschreven kan continue reflectie naar onze mening nog meer worden gestimuleerd. Vanuit Waardigheid en trots op Locaties hebben medewerkers in Laag-Keppel en Zelhem in het eerste halfjaar van 2022 een feedback-scholing gevolgd.

Leer Managementsysteem (LMS)

In 2021 is een nieuw Leer Managementsysteem (LMS) in gebruik genomen en geïmplementeerd. Met het leermanagementsysteem met relevante e-learning beogen we de leerprocessen te stroomlijnen, optimaliseren en bewaken. Hiermee willen we de ontwikkeling van individuele medewerkers faciliteren en stimuleren. Daarnaast moet het LMS een centrale plek gaan innemen in de administratie van verschillende soorten leeractiviteiten, zoals e-learning en klassikale trainingen. Het LMS biedt real-time inzicht in de bevoegdheid en bekwaamheid voor zowel de medewerker als voor leidinggevers en de organisatie. In 2022 willen we met de eind 2021 nieuw gestarte opleidingsfunctionaris het gebruik en toepassing van het LMS verder verbeteren.

Lerend netwerk

De Gouden Leeuw Groep maakt onderdeel uit van het Lerend Netwerk in de regio.

Ook in 2021 zijn ten gevolge van de coronapandemie het aantal activiteiten vanuit dit lerend netwerk beperkt gebleven tot online uitwisseling van informatie/ervaringen die spelen op het gebied van kwaliteitsmanagement. Naar aanleiding daarvan is in 2022 een nieuw regionaal netwerk gestart door regio-/kwaliteitsverpleegkundigen. Ondanks dat wij deze functie binnen de organisatie niet kennen, vinden we het van belang aangesloten te blijven op dit thema en participeert vanuit De Gouden Leeuw Groep een wijkverpleegkundige.

In 2022 zal het Lerend Netwerk opnieuw inzetten op o.a. het bij elkaar 'in de keuken' kijken, het bij elkaar afnemen van medicatie-audits, kennis, ervaringen, etc. uit te wisselen, om zo van en met elkaar te leren en deskundigheid te bevorderen.

De Gouden Leeuw Groep is deelnemer aan het zogenoemde 'Olifantenpad'. Dit is een bestuurlijk overleg tussen onderwijs en zorg. Deelnemende organisaties zijn De Gouden Leeuw Groep, Azora, Markenheem, Careaz, Marga Klompé, Sensire, Liemerije, Estinea, Elver, Graafschap college, UWV WSP Achterhoek en WGV Zorg & Welzijn. Vanuit deze samenstelling wordt intensief samengewerkt op een aantal thema's: Verbeteren van Leren in de care, Contactpunt Ik zorg, Imago, Zorgtechnologie en innovatie, uitstroom-onderzoek vertrekende medewerkers, Aantrekken van artsen ouderengeneeskunde en psychologen in de regio.

5. Leiderschap, Governance en management

Binnen De Gouden Leeuw Groep wordt de Governancecode Zorg gehanteerd. Jaarlijks komt de Governance aan de orde bij het overleg met de Raad van Commissarissen en worden onderwerpen thematisch geagendeerd. De Raad van Commissarissen vormt het maatschappelijk verantwoordingskader van onze organisatie. Ze houdt op afstand toezicht over de algemene gang van zaken en het functioneren van de raad van bestuur. Daarnaast staat ze de raad van bestuur met raad en daad ter zijde.

In reglementen zijn de bevoegdheden van zowel Raad van Commissarissen als Raad van Bestuur vastgelegd. Jaarlijks formuleert het bestuur in samenspraak met het MT een kaderbrief. In de kaderbrief wordt aansluitend op de interne- en externe ontwikkelingen de rode draad voor de beleidsontwikkeling aangegeven. Verdere concretisering hiervan vindt plaats in de door MT-leden opgestelde jaarplannen.

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. Vanuit Waardigheid en Trots heeft in 2021 een heroriëntatie op de missie en visie plaatsgevonden in verschillende lagen binnen de organisatie. Beginnend bij de teams, en de leden van het Management Team wordt dit in 2022 doorvertaald naar wat dit betekent voor leiderschap en organisatiestructuur. Zodat er steeds minder sprake is van rolonduidelijkheid en we optimaal gebruik maken van elkaars sterke punten.

De organisatie wil een goede samenwerkingspartner zijn in de regio. Een bestuurder van De Gouden Leeuw Groep neemt deel aan overleg op bestuurlijk niveau met diverse zorgaanbieders. Samenwerking in de regio is cruciaal in tijden van toenemende complexiteit binnen de ouderenzorg en arbeidsmarktkrapte.

De Gouden Leeuw Groep legt jaarlijks verantwoording af over de besteding van haar budget en over de wijze waarop de organisatie wordt bestuurd. Dit doen we middels dit kwaliteitsverslag, de jaarrekening en de jaarverantwoording.

6. Personeelsbeleid

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 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 meerdere 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 1 november 2021, 236 medewerkers (excl. stagiaires) op basis van 113.20 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	01-11-2021	Aantal	Fte	% aantal	Toelichting
Zorggerelateerde functies:	Niveau 6	3	3	1%	wijkvpk
	Niveau 4	30	17,50	14%	waarvan 5 in opleiding (HBO-V)
	Niveau 3+	57	31,90	18%	waarvan 6 in opleiding
	Niveau 3	8	4,90	5%	
	Niveau 2+	8	3,00	5%	
	Niveau 2	9	3,50	8%	
	HbH	12	2,70	6%	incl. 1 zorghulp
	Dagverzorging	16	6,30	6%	mdw dagberzorging + activiteitenbeg
	Overig zorg gerelateerd	2	1,80	0%	VGG en Trajectbegeleider Dementie
Ondersteunende diensten/management		24	16,90	8%	Incl. Valkenberg
Horeca functies		67	24,70	28%	
Totaal De Gouden Leeuw Groep		236	113,20		

Verzuim

Het voortschrijdend verzuim in de VVT-branche over het jaar 2021 was 8,46% en binnen De Gouden Leeuw Groep breed 5,8%. Daarmee is het verzuimcijfer licht gedaald ten op zichte van 2020 (6,6%). Het ziekteverzuim onder zorgmedewerkers was bij verschillende locaties/teams echter hoog, zo kende locatie Laag-Keppel een verzuim van 16% onder zorgmedewerkers en locatiemanagement.

Ontwikkelen

We blijven inzetten op verdere ontwikkeling van teams naar meer eigenaarschap en zelfstandigheid en van ‘taakgericht naar integrale samenwerking’, op inhoud en op houding en gedrag. Met name het informeel leren (naar het idee van 70-20-10 model van Charles Jennings) kan meer worden gefaciliteerd en ondersteund, zoals uitwisselen en benutten van elkaars kennis en kunde, leren van elkaar/feedback, casuïstiekbespreking, intervisie, coaching on the job en effectief teamoverleg.

MTO

De Gouden Leeuw Groep voert elke twee jaar een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Het instrument Kijk op mijn Medewerkers van Actiz wordt ingezet. In december 2021 is Kijk op mijn Medewerkers wederom uitgevoerd. De uitkomsten van dit onderzoek zijn begin 2022 ontvangen en geanalyseerd. Werknemer Net Promotor Score (WNPS) geeft aan in hoeverre een respondent de organisatie aanraadt aan anderen. In 2021 was de WNPS -17,7% dat er meer medewerkers zijn die de organisatie niet bij familie en vrienden aanbevelen (critici) dan wel (promotor). De benchmark heeft een score van -9.8%: De Gouden Leeuw Groep zit hier 7,9% onder. Na terugkoppeling van de resultaten worden in samenspraak met de medewerkers acties uitgezet.

7. Gebruik van hulpbronnen

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.

Deskundigheid, zeggenschap, een interne structuur van informatie, reflectie en feedback zijn belangrijke voorwaarden maar ook andere belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van zorg moeten op orde zijn.

We werken actief aan het optimaliseren van het ICT-gebruik. De aandacht gaat daarbij uit naar:

- herbezinning op nieuwe systemen;
- het onderzoeken van koppelingsmogelijkheden tussen (in gebruik zijnde) systemen.

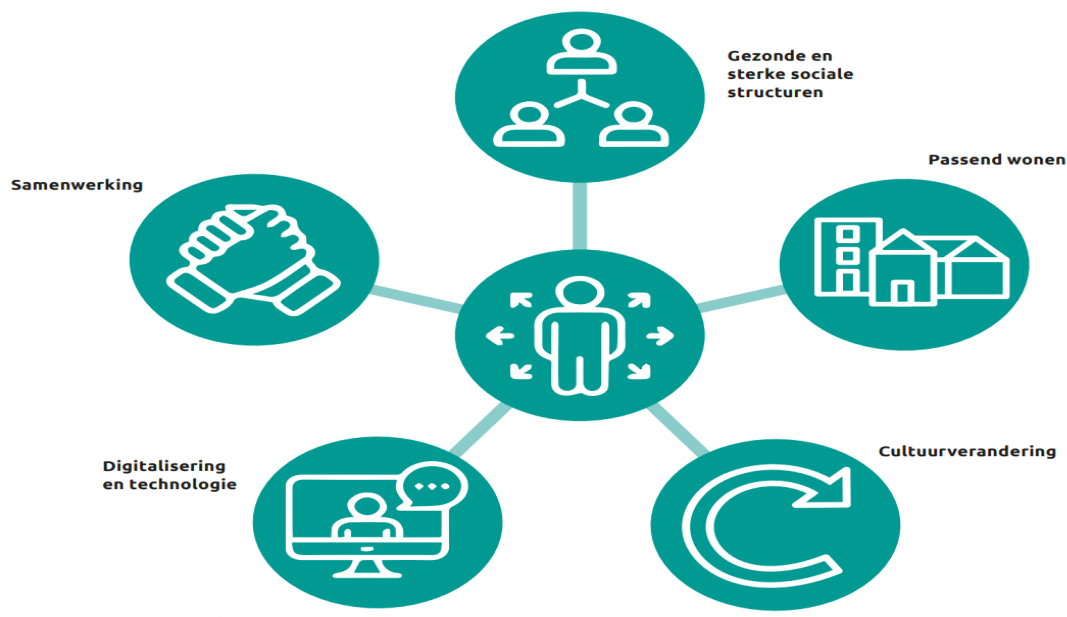
Dit heeft geleid tot:

- In gebruik name Zenya als documentmanagementsysteem (kwaliteitshandboek).
- In gebruik name Zorgmonitor van Accordis: een Business Intelligence-oplossing om Ons van Nedap te ontsluiten via OnsDB. De thematische dashboards van Zorgmonitor bieden de benodigde informatie voor diepgaande analyse op een bepaald thema zoals productiebewaking, capaciteit, verzuim.
- Migratie van de gehele ICT-omgeving en infrastructuur in 2021 naar een Smart Service-omgeving. Alle data bevinden zich in de ‘cloud’.
- Breder gebruik van het VISMA personeelsdossier.

Zorgtechnologie

Om ons als organisatie verder te kunnen ontwikkelen en ook toekomstbestendig te blijven, is technologie onontbeerlijk. Naast het inzetten van de juiste technieken (software en hardware), zullen ook medewerkers voor toepassing van deze technieken voldoende kennis en vaardigheden moeten hebben. 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. Tegelijkertijd zijn afgelopen jaar verschillende technologische toepassingen geïmplementeerd, zoals ONS Medicatie en in de thuiszorg Nedap Luna (ondersteunt cliënt bij grip op dagstructuur).

In locatie 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.



Digitalisering en technologie worden gezien als heel belangrijke componenten om de duurzame transformatie van zorg in de Achterhoek mogelijk te maken.

Op het gebied van ICT zijn er verschillende ontwikkelingen met name regionaal vanuit het Achterhoeks Informatie Beraad (AIB) waar De Gouden Leeuw Groep samen met andere ouderenzorg aanbieders in de Achterhoek deelnemer van is. Op de volgende thema's wordt in 2022 binnen de regio (verder) samengewerkt:

- Patiënt in regie en PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving)
- Verpleegkundige eOverdracht
- Regionaal capaciteitsmanagement
- KIK-V regionaal

Tevens is besloten tot de oprichting van een vereniging voor digitale zorg in de Achterhoek. De visie in de regio Achterhoek op de transformatie van zorg, is ingegeven op basis van de 'gezondheidspiramide', waarbij de belangrijkste doelstelling is om het welzijn van de burger te versterken en de zorg zo laag mogelijk in de piramide te organiseren. Dit hangt samen met de visie op Positieve Gezondheid en start bij de beweging om van Ziekte en Behandeling naar Gezondheid & Gedrag en Leefstijl & Preventie te bewegen.

8. Gebruik van informatie

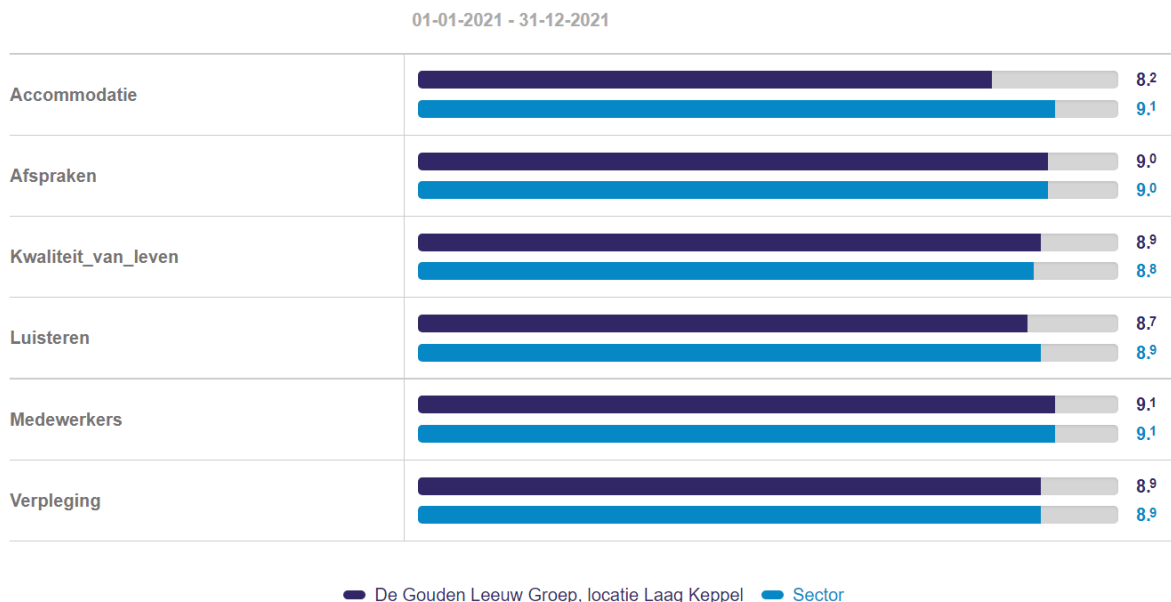
Informatie gebruiken om aan te sluiten bij wensen en behoeften van cliënten is essentieel. Onder andere evaluaties van zorgleefplannen, cliëntenraden en klanttevredenheidsonderzoeken zijn belangrijke informatiebronnen. Er zijn binnen de organisatie methodes om cliënttevredenheid te inventariseren zoals : evaluatie van het zorgleefplan, einde zorg evaluatie, een cliënttevredenheidsonderzoek voorafgaande aan een MDO en het jaarlijkse interne cliënttevredenheidsonderzoek. Er wordt op verschillende manieren informatie verzameld maar het systematisch monitoren van en sturen met behulp van informatie kan nog worden verbeterd.

Cliënttevredenheid

De Gouden Leeuw Groep is actief waar het gaat om cliënten, familie en contactpersonen te vragen een review te geven Om cliëntbeoordelingen te meten, maken we onder andere gebruik van Zorgkaart Nederland. In 2021 hebben 87 mensen een waardering achtergelaten, met een gemiddeld cijfer van 8.7, en meer dan 90% procent van de mensen beveelt De Gouden Leeuw Groep aan.

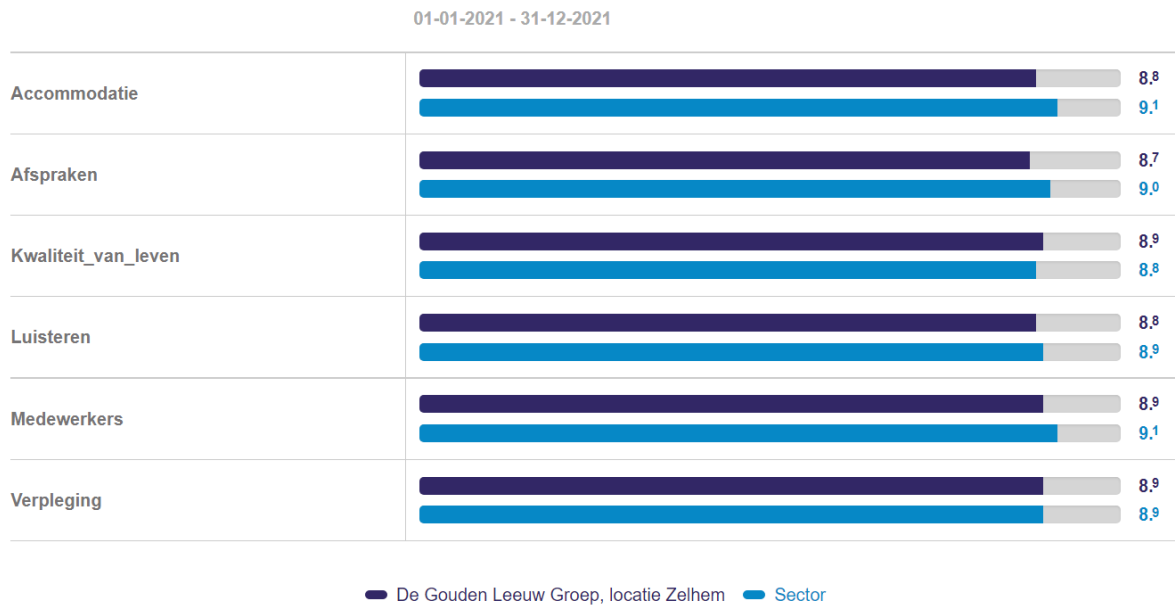
Waardering Zorgkaart Nederland, locatie Laag-Keppel 2021

Gemiddelde score: 8,8



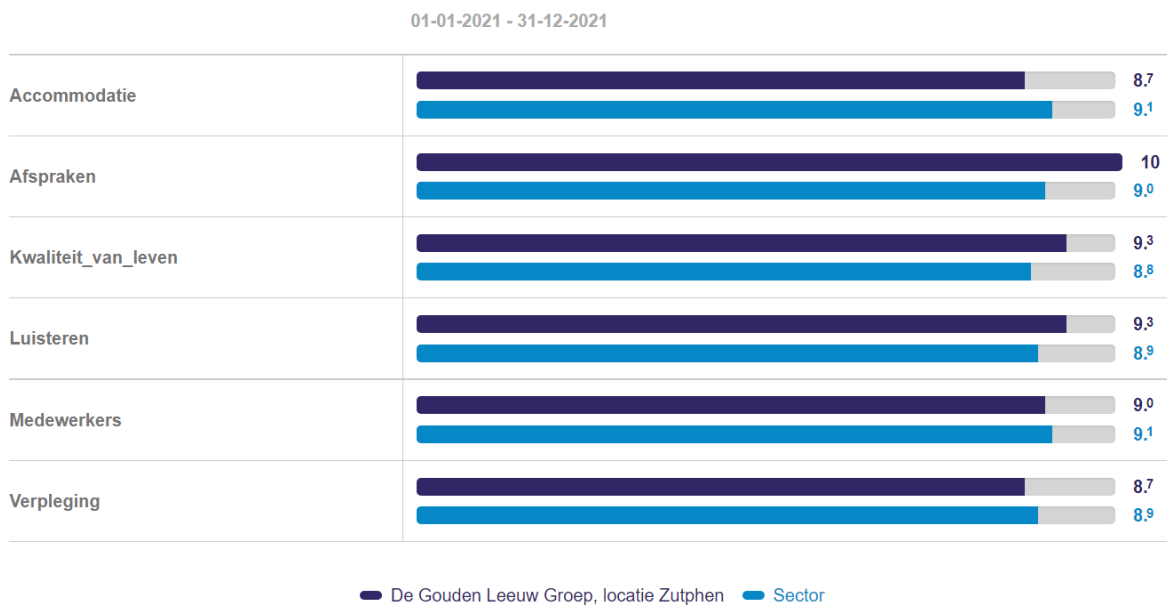
Waardering Zorgkaart Nederland, locatie Zelhem 2021

Gemiddelde score: 8,9



Waardering Zorgkaart Nederland, locatie Zutphen 2021

Gemiddelde score: 9,2



Klachten

De Gouden leeuw groep neemt deel aan een gezamenlijke onafhankelijk klachtencommissie voor cliënten van enkele regionale zorgaanbieders. Deze gezamenlijke klachtencommissie heeft in 2021 geen klacht ontvangen.

Medewerkertevredenheid in coronatijd

Bij het 2-jaarlijkse MTO dat in december 2021 onder alle medewerkers is uitgezet, zijn ook een vijftal vragen met betrekking tot corona afgenomen.

De onderlinge samenwerking tijdens deze periode wordt als goed beoordeeld met een 8,1 gemiddeld. Mentale ondersteuning vanuit de organisatie en tijd en ruimte om de impact te bespreken scoorden beide met een 6,7 een stuk lager. Ook opvallend is dat locatie Laag-Keppel overall lager scoort dan Zelhem, Zutphen, Horeca en Staf/Management. In Laag-Keppel speelde mogelijk mee dat gedurende een groot deel van de corona-crisis ook de locatiemanager langdurig was uitgevallen. Medio 2021 is de manager geleidelijk aan weer begonnen.

De cijfers laten samen met de clienttevredenheidscijfers zien dat medewerkers zich tot het uiterste hebben ingespannen om datgene dat nodig was voor de client te blijven doen. En dat dit zwaar was en men niet altijd het gevoel had dat dit gezien werd en men het over de impact kon hebben. De resultaten worden met de overige medewerkertevredenheidscijfers mee teruggenomen naar de teams.