



# Kwaliteitsverslag 2020

## Verpleeghuiszorg

doen wat we geloven



# Inhoud

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Voorwoord .....                                                 | 3  |
| Inleiding .....                                                 | 4  |
| Ontwikkeling kwaliteitsverslag 2020 .....                       | 4  |
| Leeswijzer .....                                                | 4  |
| 1. Profiel zorgorganisatie   Zorg bij het Leger des Heils ..... | 5  |
| 1.1 Missie .....                                                | 5  |
| 1.2 Organisatie .....                                           | 5  |
| 1.3 Visie op zorg .....                                         | 5  |
| 1.4 Visie op verpleeghuiszorg .....                             | 5  |
| 1.4.1 Persoonsgerichte zorg: zorg én welzijn .....              | 6  |
| 2. Reflectie op de zorg in 2020 .....                           | 8  |
| 2.1 Toelichting op indicatoren basisveiligheid 2020 .....       | 8  |
| 2.2 Reflectie op plannen 2020 – op landelijk niveau .....       | 9  |
| 2.3 Reflectie op plannen 2020 – op locatieniveau .....          | 12 |

## Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg 2020. We kijken terug op een bijzonder jaar in de zorg. Corona heeft een grote impact gehad op onze samenleving en daarmee op het leven van mensen.

Ook binnen het Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg (W&G) heeft corona een grote impact gehad op iedereen. Er is sprake geweest van uitbraken in een paar van onze verpleeghuizen en dat heeft het maximale gevraagd van deelnemers, medewerkers en de organisatie. Er is veel aandacht geweest voor veilig werken om het aantal besmettingen zo laag mogelijk te houden. Het uiterste is ondernomen om voldoende beschermingsmiddelen ter beschikking te hebben. Met uitzondering van de eerste 'coronamaand' is dit goed verlopen.

Hoewel er sprake is van een forse daling in de besmettingen, zijn er op dit moment nog steeds medewerkers die hinder ondervinden van het feit dat er deelnemers zijn overleden of vanwege het feit dat ze zelf besmet zijn geweest. We hebben groot respect voor onze zorgverleners die in deze lange intensieve tijd zijn doorgegaan en gezorgd hebben voor continuïteit van zorg.

Ondanks corona hebben we niet stil gezeten. Iedere dag werken we aan de verbetering van kwaliteit van zorg en denken we na over de vraag hoe we de zorg voor ouder wordende deelnemers de komende jaren kunnen vormgeven. Deelnemers op verschillende locaties worden ouder, de krapte op de arbeidsmarkt neemt toe, de ouderenzorg is volop in beweging en het is de vraag hoe wij daar mee omgaan. Het is onze nadrukkelijke wens de zorg voor de ouder wordende deelnemer goed in te richten. Het liefst zoveel mogelijk thuis, op de plek waar de deelnemer woont en, waar het niet anders kan, specifieke verpleeghuiszorg te bieden. Op basis van een onderzoek naar de ouder wordende deelnemer en een externe verkenning, zullen we onze strategie bepalen. Naast het bieden van steeds betere kwaliteit van zorg en daarmee kwaliteit van leven, is dit één van onze focusthema's in de komende jaren.

Karin Bloemendal  
Bestuurder Zorg



## Inleiding

Vanaf 2019 ontwikkelt het Leger des Heils het kwaliteitsverslag (en -plan) op concernniveau. Het verslag is opgebouwd in twee delen: 1) een landelijk, algemeen deel met daarin onze visie op verpleeghuiszorg en een reflectie op de sectorbrede plannen in 2020 en 2) een locatiespecifiek deel met daarin een reflectie op de lokale plannen van 2020. Deze opbouw is positief ervaren door alle betrokken partijen en willen we daarom continueren, ook voor dit verslag.

### Ontwikkeling kwaliteitsverslag 2020

De input voor het kwaliteitsverslag is opgehaald bij de locaties, regionale cliëntenraden (CR) en de verpleegkundige adviesraad (VAR). Iedere locatie heeft hierin een eigen proces gevolgd. De ontwikkeling van een gezamenlijk kwaliteitsverslag heeft zowel overeenkomsten als verschillen tussen locaties in beeld gebracht, zie hiervoor 2.3.

De conceptversie van dit verslag is gedeeld met alle locaties, de landelijke CR, de VAR en de Raad van Bestuur voor feedback. Deze feedback is verwerkt tot de versie die nu voor u ligt.

Het specialisatienetwerk VVT heeft de coördinerende rol voor de ontwikkeling van zowel het kwaliteitsplan als het -verslag en organiseert jaarlijks (reflectie)gesprekken met de locatiemanagers, beleids-/kwaliteitsmedewerkers voor beide kwaliteitsdocumenten. Het specialisatienetwerk VVT werkt nauw samen met de landelijke afdeling Kwaliteit, Compliance en Audit (KCA) die verantwoordelijk is voor de uitvoer en opvolging van de meting van de kwaliteitsindicatoren, HKZ-certificering, interne audits enzovoort.

Het lijnmanagement is verantwoordelijk voor de uitvoer van het kwaliteitsplan en voor de reflectie, evaluatie en eventuele opvolging van (niet) behaalde doelstellingen.

### Leeswijzer

Dit kwaliteitsverslag bestaat uit een landelijk, algemeen deel en een locatiespecifiek deel. In het algemene deel (hoofdstuk 1) is beschreven wat 'zorg' betekent bij het Leger des Heils W&G en wat onze visie is op zorg in het algemeen, en specifiek op verpleeghuiszorg. In hoofdstuk 2 is een reflectie gegeven op onze verpleeghuiszorg in 2020. Naast een toelichting op de resultaten van de meting van de indicatoren basisveiligheid (2.1) is omschreven wat we op landelijk niveau hebben gerealiseerd (2.2). Vanaf 2.3 is vervolgens per locatie een reflectie gegeven op de plannen/doelstellingen van 2020. Iedere 'locatiepagina' is voorzien van een korte inleiding waarin de context is beschreven waarbinnen de locatie heeft gewerkt aan de doelen.

De locaties De Blinkert, Buitenhaeghe, De Dukdalf, De MeerZorg en Merenhoef vallen onder zorgkantoor Zilveren Kruis. De locatie De Linde valt onder het zorgkantoor VGZ.

## 1. Profiel zorgorganisatie | Zorg bij het Leger des Heils

*Het Leger des Heils is er voor mensen zonder helper. Het maakt niet uit wat hun achtergrond of levensovertuiging is. Iedereen kan een beroep op ons doen. Onze aanpak is persoonsgericht. We hebben oog voor de hele mens en sluiten aan bij diens behoefte. Als het nodig is, beginnen we steeds opnieuw. Niemand laten we vallen. Het Leger des Heils gelooft in perspectief voor mensen. Voor alle mensen. Omdat iedereen ertoe doet!*

### 1.1 Missie

Het Leger des Heils is onvoorwaardelijk betrokken bij mensen aan de onderkant van de samenleving. Ook hen, juist hen bieden we (nieuw) perspectief op een menswaardig bestaan. Dit doen we vanuit een christelijke identiteit. Laagdrempelig, vasthoudend, samenhangend en zingevinggericht zijn daarin belangrijke kernwaarden.

*“Zolang er nog vrouwen huilen, zal ik strijden. Zolang er nog kinderen honger lijden, zal ik strijden. Zolang er nog mannen naar de gevangenis gaan, erin en eruit, erin en eruit, zal ik strijden. Zolang er nog één verslaafde is, zolang er nog één meisje verloren op straat loopt, zal ik strijden. Zolang er nog één mens het licht van God niet heeft gezien, zal ik strijden, strijden tot het bittere eind.”*

– William Booth, oprichter van het Leger des Heils

### 1.2 Organisatie

De Stichting Leger des Heils W&G is verantwoordelijk voor de professionele gezondheidszorg en het welzijnswerk van het Leger des Heils in Nederland. De organisatie bestaat uit zeven regio's en meer dan 250 vestigingen. Het werkveld van het Leger des Heils bevindt zich niet alleen binnen de VVT-sector, maar ook binnen de sectoren verstandelijk gehandicapten (VG), geestelijke gezondheidszorg (GGZ), jeugdzorg en forensische zorg. In drie regio's maakt verpleeghuiszorg onderdeel uit van het zorgaanbod. Op dit moment bieden wij deze zorg aan in zes verpleeghuizen: De Blinkert, Buitenhaeghe, De Dukdalf, De Linde, De MeerZorg en Merenhoef.

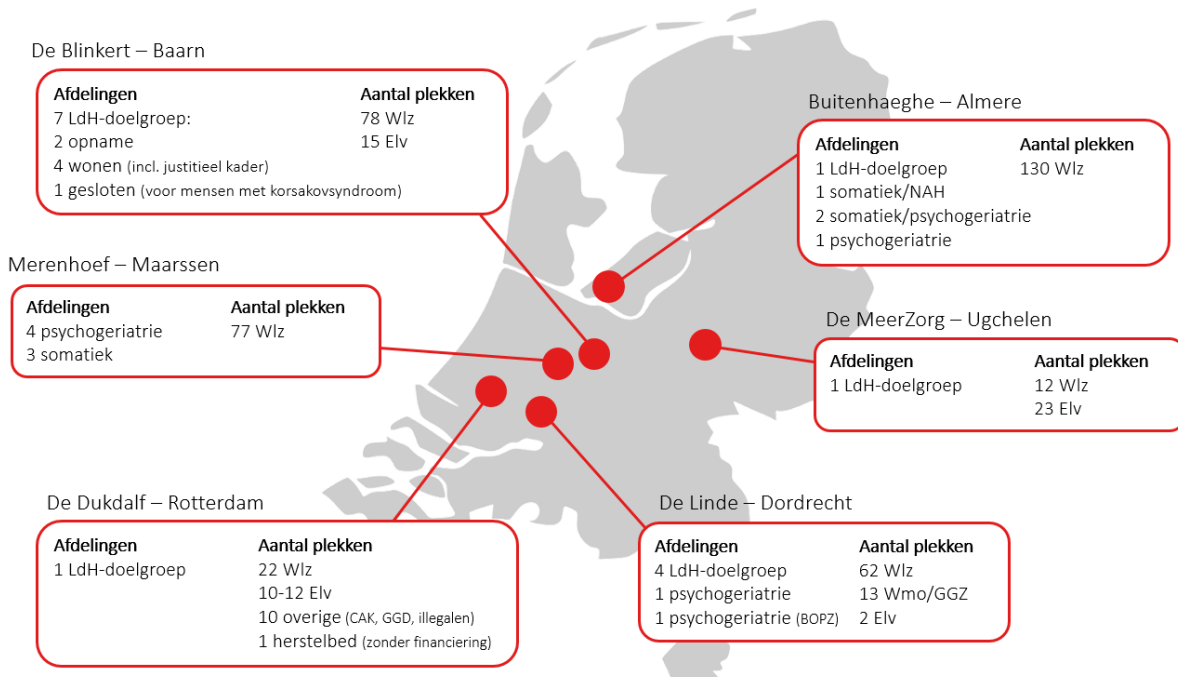
### 1.3 Visie op zorg

Leger des Heils W&G wil er zijn voor mensen *zonder helper*. Velen hiervan zijn zorgmijders en uitvallers uit de (reguliere) zorg en hebben al veel hulpverleningscontacten achter de rug. Door hun leefstijl niet zelden gecompliceerd door verslaving, achtergrond, gedrag, multiproblematiek, gebrek aan zelfredzaamheid en een ontbrekend steunend netwerk passen deze mensen niet goed binnen de systeemwereld van de zorg in Nederland. Daarmee dreigen zij tussen wal en schip te vallen. Het Leger des Heils wil deze mensen ondersteunen en de zorg bieden die nodig is, zonder onderscheid te maken en ongeacht de complexiteit van de problemen. Ieder mens doet mee en heeft recht op een eerlijke kans. Daarom strijden we voor passende acties/maatregelen op de vaak complexe zorgbehoefte(n) van kwetsbare mensen. Vanuit onze missie zijn we actief binnen de maatschappelijke opvang, jeugdzorg, (geestelijke) gezondheidszorg, verpleging en verzorging, verslavingszorg, gehandicaptenzorg, reclassering, preventie en maatschappelijk herstel.

### 1.4 Visie op verpleeghuiszorg

Het Leger des Heils heeft zes verpleeghuizen en biedt ook langdurige zorg in de thuissituatie. Op verschillende locaties bieden we specialistische verpleeghuiszorg voor mensen die vanwege gedrag en

problematiek niet goed passen binnen het reguliere verpleeghuis. Bewoners kampen veelal met een combinatie van problemen; niet alleen op lichamelijk, psychisch en psychogeriatrisch vlak, maar ook op het gebied van verslaving, financiën en justitie. Als gevolg van hun leefstijl en achtergrond zijn onze bewoners vaak jonger dan die in reguliere verpleeghuizen. We typeren deze doelgroep als de *LdH-doelgroep*.



Overzicht verpleeghuizen van het Leger des Heils in Nederland

De complexe problematiek van onze bewoners vraagt om zorg die daarop is afgestemd. Bij gebrek aan deze zorg kan een deel van de mensen die bij ons wonen nergens terecht. Ze zouden op straat of in een reguliere maatschappelijke opvang moeten verblijven, waar geen adequate medisch sociale zorg is en de zorg-/hulpvraag onvoldoende beantwoord kan worden. Dit kan leiden tot een achteruitgang in de situatie van de cliënt, overlast op straat voor de burger en overbelasting van medewerkers en medecliënten in de reguliere zorg en maatschappelijke opvang. Het Leger des Heils streeft naar een samenleving waarin ook deze mensen een plek hebben. Een plek waar zij die specifieke zorg krijgen die zij nodig hebben. Het Leger des Heils onderscheidt zich daarmee als specialist in bijzondere verpleeghuiszorg.

#### 1.4.1 Persoonsgerichte zorg: zorg én welzijn

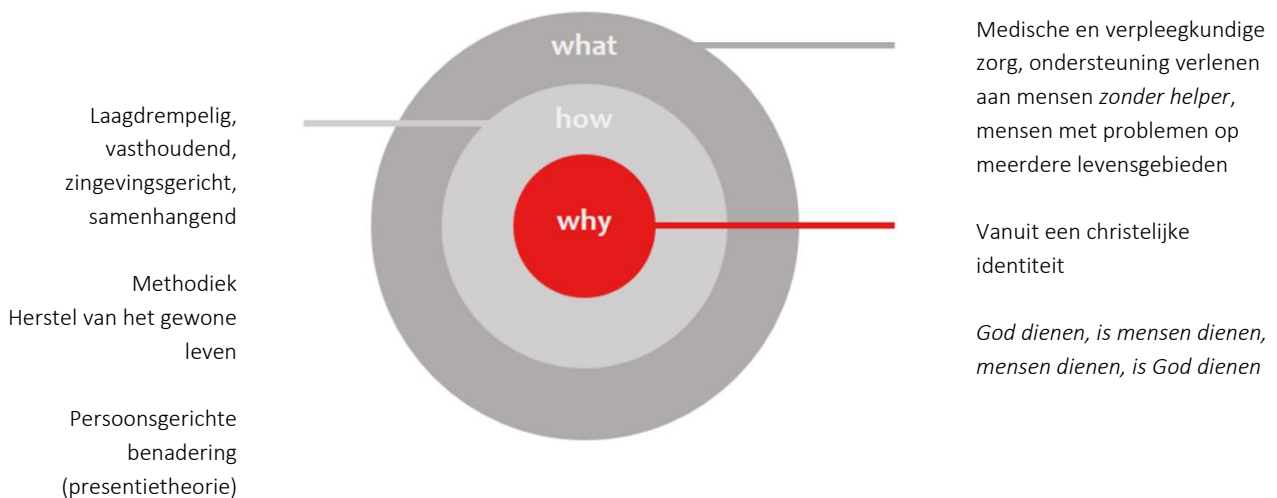
Het Leger des Heils streeft naar verpleeghuiszorg die zo is ingericht dat bewoners een plek hebben om te wonen waar ze zich veilig voelen, een 'welkom thuis'-gevoel ervaren, de benodigde professionele verpleegkundige zorg krijgen, (opnieuw) structuur krijgen in hun leven en zichzelf kunnen en mogen zijn. Daarnaast is geestelijke verzorging een belangrijk aspect binnen de zorg in onze verpleeghuizen. Het is voor veel mensen een plek waar ze hun laatste levensfase doorbrengen. Bewoners kunnen eenzaam zijn, te maken krijgen met rouw of worstelen met de zin van het leven en het omgaan met de laatste levensfase. Onze geestelijke verzorgers begeleiden bewoners in dit proces.

We sluiten aan bij de behoeften van bewoners en nemen daarbij hun hele leven in ogenschouw. Persoonsgerichte zorg is hierbij het uitgangspunt waarbij compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen van de bewoner belangrijke thema's zijn.

De zorg binnen de verpleeghuizen van het Leger des Heils is veelal gericht op begeleiding bij geleidelijke achteruitgang. Om deze zorg te kunnen bieden, stelt het eisen aan de expertise en professionaliteit van medewerkers. Zij zijn getraind in de methodiek 'Herstel van het gewone leven'. Herstel van het gewone leven houdt in een zinvol en menswaardig bestaan in de samenleving met betekenisvolle activiteiten, sociale relaties en waardering. Zinnige dagbesteding en relaties zijn daarin de belangrijkste elementen. Herstel van het gewone leven begint bij de wensen en verwachtingen van de bewoner, het herwinnen van zelfvertrouwen en het vertrouwen in de ander en het uitgaan van de mogelijkheden van bewoners. Van daaruit herkennen en stimuleren we de eigen kracht van bewoners en hebben zij zeggenschap over de invulling van hun eigen leven. Onze visie is mede gebaseerd op de presentietheorie van Andries Baart e.a. (2008) die uitgaat van:

*Een praktijk waarbij de zorgverlener met aandacht en toewijding de ander benadert en in gesprek de ander leert kennen en weet wat hem/haar bezighoudt – van verlangens tot angst. In de verbinding met de ander begrijpt de zorgverlener wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie h/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt ook gedaan. Dit is mogelijk als een gevoel van subtiliteit en vakmanschap, praktische wijsheid en liefdevolle trouw aanwezig zijn.*

Bovenstaande is eenvoudig in kaart te brengen in het zogenaamde *Golden Circle*-model (ontwikkeld door Simon Sinek, 2009) en maakt duidelijk waarin het Leger des Heils zich onderscheidt:



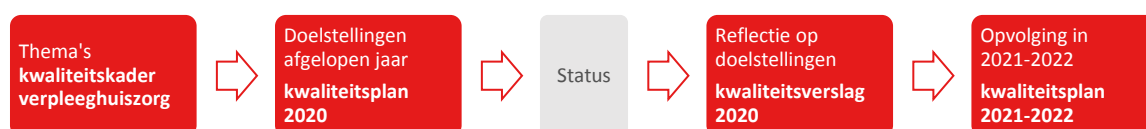


## 2. Reflectie op de zorg in 2020

In dit hoofdstuk geven we een reflectie op de zorg in 2020 binnen de verpleeghuizen van het Leger des Heils (zie 1.4 voor een overzichtskaartje). In 2.1 is een toelichting gegeven op de resultaten van de meting van de indicatoren basisveiligheid. In 2.2 is vervolgens beschreven wat we op landelijk niveau hebben gerealiseerd.

Vanaf 2.3 is vervolgens per locatie een reflectie gegeven op de plannen/doelstellingen van 2020. Iedere 'locatiepagina' is voorzien van een korte inleiding waarin de context is beschreven waarbinnen de locatie heeft gewerkt aan de doelen.

Het overzicht van de gestelde doelen in 2020 én een verantwoording over de mate waarin voldaan is aan deze doelen, is in een PDCA-cyclus weergegeven. De opbouw per locatiepagina heeft de volgende structuur/opzet:



In deze structuur vindt u vanaf 2.3 de reflectie per locatie op de doelstellingen van 2020.

### 2.1 Toelichting op indicatoren basisveiligheid 2020

Begin 2021 heeft de meting van de indicatoren basisveiligheid plaatsgevonden over verslagjaar 2020. Hieronder per indicator de resultaten van de meting in 2020 ten opzichte van 2019.

#### Decubitus

|      | De Blinkert | Buitenhaeghe | De Dukdalf | De Linde | De MeerZorg | Merenhoef |
|------|-------------|--------------|------------|----------|-------------|-----------|
| 2019 | 0%          | 16,2%        | 0%         | 1,6%     | 11,1%       | 0%        |
| 2020 | 0%          | 8,5%         | 5,3%       | 8,2%     | 0%          | 11,8%     |

Decubitus kwam in 2020 relatief weinig. Als er sprake is van decubitus wordt dit multidisciplinair besproken en wanneer nodig wordt een (interne/externe) wondverpleegkundige ingezet.

#### Advance care planning

|      | De Blinkert | Buitenhaeghe | De Dukdalf | De Linde | De MeerZorg | Merenhoef |
|------|-------------|--------------|------------|----------|-------------|-----------|
| 2019 | 87,1%       | 100%         | 100%       | 98,4%    | 88,9%       | 100%      |
| 2020 | 100%        | 90%          | 100%       | 98,4%    | 100%        | 100%      |

Op alle locaties worden afspraken rondom levenseinde besproken met de bewoner en gerapporteerd in Clever.



### Medicatieveiligheid: bespreken van medicatiefouten in het team

|      | De Blinkert | Buitenhaeghe | De Dukdalf | De Linde | De MeerZorg | Merenhoef |
|------|-------------|--------------|------------|----------|-------------|-----------|
| 2019 | 100%        | 100%         | -          | -        | -           | 100%      |
| 2020 | 100%        | 100%         | 100%       | 100%     | 100%        | 100%      |

Medicatiefouten zijn/worden op alle locaties structureel multidisciplinair besproken. Medicatiereviews vinden twee keer per jaar plaats. Hierover wordt gerapporteerd in Clever.

### Continentie: plan toiletgang vastgelegd

|                | De Blinkert | Buitenhaeghe | De Dukdalf | De Linde | De MeerZorg | Merenhoef |
|----------------|-------------|--------------|------------|----------|-------------|-----------|
| 2019 wel plan  | 21,5%       | 60,8%        | 79,2%      | 50%      | 44,4%       | 100%      |
| 2020 wel plan  | 35%         | 56,2%        | 26,3%      | 32,8%    | 30%         | 100%      |
| 2019 geen plan | 78,5%       | 33,8%        | 12,5%      | 50%      | 0%          | 0%        |
| 2020 geen plan | 65%         | 43,1%        | 73,7%      | 67,2%    | 20%         | 0%        |

De meting laat zien dat in 2020 op drie van de zes locaties bij meer dan de helft van de deelnemers geen plan voor toiletgang is vastgelegd; het merendeel van deze deelnemers heeft geen zorgvraag m.b.t. continentie en daarom is er geen zorgdoel geformuleerd in het zorgdossier.

### Aandacht voor eten en drinken: voedselvoorkeuren vastgelegd

|                | De Blinkert | Buitenhaeghe | De Dukdalf | De Linde | De MeerZorg | Merenhoef |
|----------------|-------------|--------------|------------|----------|-------------|-----------|
| 2019 wel plan  | 14%         | 66,2%        | 0%         | 25%      | 66,7%       | 100%      |
| 2020 wel plan  | 35%         | 30%          | 42,1%      | 24,6%    | 60%         | 100%      |
| 2019 geen plan | 86%         | 28,5%        | 100%       | 75%      | 0%          | 0%        |
| 2020 geen plan | 65%         | 70%          | 57,9%      | 75,4%    | 40%         | 0%        |

Uit de meting blijkt dat in 2020 op vier van de zes locaties bij meer dan de helft van de deelnemers de voedselvoorkeuren niet zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier. Navraag bij enkele locaties wijst uit dat enkel bij ervaren problemen rondom voeding een zorgdoel wordt opgesteld. Echter, in het kader van goede persoonsgerichte zorg is het van belang te weten wat iemand wel/niet lekker vindt, graag eet, welke eetgewoontes er zijn, wat evt. culturele/religieuze wensen, enz. Eten is tenslotte, zeker voor onze doelgroep, zeer bepalend voor de ervaren kwaliteit van leven. Het is van belang dat we hier informatie over vastleggen in het dossier (mogelijk niet als doel maar wel als relevante informatie). Dit naast de eventuele risico's op het gebied van voeding zoals ondervoeding.

In 2021 zullen we de uitkomsten van de meting nader bespreken met de locaties en verbeterpunten opstellen waar dit nodig is.

## 2.2 Reflectie op plannen 2020 – op landelijk niveau

### Interne audit verpleeghuizen

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vormt sinds 2017 de kwaliteitsstandaard in de verpleeghuiszorg. Om in kaart te brengen in hoeverre de verpleeghuizen binnen het Leger des Heils voldoen aan deze standaard, is eind 2020 besloten in 2021 een interne audit uit te voeren op alle zes locaties. Kernvraag bij deze uitgebreide audit is hoe het geldende kader functioneert en geborgd is. De audits hebben inmiddels plaatsgevonden (mei 2021), eind Q2 is er een conceptrapportage gereed waarna evt. verbeteracties opvolging krijgen.

### **Wet zorg en dwang (Wzd) en Wet verplichte GGZ (Wvggz)**

2020 was een overgangsjaar voor de Wzd en Wvggz. Binnen het Leger des Heils is op landelijk niveau gewerkt aan de voorbereidingen voor implementatie vanaf 2021. Het doel van het project was het opstellen van een landelijk visiedocument en beleid op gedwongen zorg, waarin de Wzd en Wvggz leidend zijn, en daaruit voortvloeiend een implementatiepakket voor de regio's. Eind 2020 is dit opgeleverd, naast de benodigde trainingen voor medewerkers, een juiste inrichting van het elektronisch cliëntendossier Clever, het vormgeven van communicatiemateriaal voor medewerkers en deelnemers en het goed inregelen van functies en verantwoordelijkheden die de wetten voorschrijven (zoals de regiefunctie). T.a.v. de verpleeghuislocaties is gebleken dat de cliëntvertrouwenspersonen die daar betrokken zijn, goed bekend zijn i.t.t. andere locaties binnen de organisatie. Ook is geconstateerd dat de meldingsfrequentie binnen de verpleeghuislocaties het hoogst is en dat deelnemers de cliëntvertrouwenspersonen goed weten te vinden.

### **Eén landelijk opleidingsbeleid voor de VVT**

Op dit moment werken de VVT-locaties nog met regionale opleidingsplannen. Eind 2019 is de wens van één landelijk opleidingsbeleid voor de VVT-sector opgenomen in het kwaliteitsplan 2020. Inmiddels zijn de regionale opleidingsplannen geïnterpreteerd en ook heeft overleg plaatsgevonden met de LdH Academie. Er ligt nu een concept beleidsstuk dat besproken zal worden met diverse disciplines; HR, opleidingscoördinatoren, praktijkopleiders, regiomanagers, enz. Eind 2021 moet er een definitief opleidingsbeleid gereed zijn.

### **Interne audit medicatieveiligheid**

In juli 2020 is intern geaudit op medicatieveiligheid (één van de indicatoren basisveiligheid) bij De Blinkert, De MeerZorg en De Linde. De audit toetste het toepassen van de Veilige principes in de medicatieketen en onderzoekt of het landelijk beleid en de lokale afspraken met ketenpartners voldoen aan de gestelde eisen en of de werkwijze binnen de locaties op de juiste wijze worden uitgevoerd.

De bevindingen zijn samengevat in een rapportage en gedeeld met de genoemde locaties. In Q4 is een overleg georganiseerd waarin we de ontwikkelpunten en de daarbij nodige acties hebben besproken. Ontwikkelpunten die op landelijk niveau spelen (structureel bespreken en opvolgen medicatie-incidenten, investeren in personeel m.o.o. de complexe doelgroep) worden in 2021 opgepakt door het specialisatienetwerk VVT.

NB t.a.v. de andere indicatoren die gemeten zijn in 2020, zijn op de locaties beperkt verbeteracties ondernomen door de impact van corona. Voor de meting die we in 2021 uitvoeren, zal het specialisatienetwerk VVT in samenwerking met de landelijke afdeling Kwaliteit, Compliance en Audit monitoren hoe locaties opvolging geven aan evt. verbeteracties.

### **Inventarisatie VVT-behoefte binnen beschermd woonvoorzieningen**

De praktijk wijst uit dat de steeds ouder wordende populatie bewoners die vanwege verstandelijke beperking, psychische problematiek, verslaving enz. in onze beschermde woonvoorziening wonen, naast begeleiding meer en meer somatische zorg nodig hebben. Deze zorgvraag wordt nog onvoldoende (h)erkend. In 2020 is om die reden gestart met een 'project' om die behoefte in kaart te brengen. Er is hiervoor een screeningsinstrument ontwikkeld, echter deze is nog niet toegepast in de praktijk. Na de eerste signalen is het project opnieuw onder de loep genomen en is besloten dit

project te verbreden waarbij we aansluiten bij de vraag die o.a. door Actiz aan de samenleving is gesteld: Hoe bereidt Nederland zich voor op de toekomst met toenemende vergrijzing en knellende arbeidsmarkt in de zorg. In de loop van 2021 zal dit project opstarten dat moet leiden tot een *overall* visie voor de ouder wordende deelnemer met multiproblematiek van het Leger des Heils.

### **Ontwikkelingen VAR**

In 2020 waren er twee VAR'en actief, één VAR voor De Blinkert, Merenhoef en de OGGz-wijkverpleging en één VAR voor Buitenhaeghe. De VAR binnen Buitenhaeghe heeft haar rol beperkt tot slechts een signalerende functie door de enorme impact die corona heeft (gehad) op de zorg en welzijn van zowel bewoners als het personeel. De andere VAR heeft formeel geadviseerd over een draaiboek corona en informeel heeft zij verschillende locaties ondersteund bij individuele vragen van zorgmedewerkers en bij de ontwikkeling van beleid rondom de inzet van persoonlijke beschermingsmiddelen.

De organisatieverandering binnen het Leger des Heils (van elf naar zeven regio's) heeft in 2020 ook geleid tot een samenvoeging van twee VAR'en naar één VAR voor Midden Nederland (MN). Hierin zijn Buitenhaeghe, De Blinkert, Merenhoef en de OGGz-wijkverpleging vertegenwoordigd. Deze VAR zal als basis fungeren om vertegenwoordiging aan te laten sluiten vanuit de andere regio's waar we VVT bieden. Zij zal dus onderzoeken hoe landelijke dekking is te organiseren. Verder zal de VAR MN in 2021 aan de slag gaan met de positionering binnen de organisatie en communicatie richting de achterban.

In de regio Rijnmond Zuidwest is een VAR opgericht, maar dit vraagt nog om verdere inbedding.

### **Clienttevredenheidsmeting**

In 2020 is er geen LdH-breed deelnemerservaringsonderzoek (DEO) uitgevoerd door de impact van corona, organisatiebreed. 2020 is ingezet om na te denken over een andere vorm en inhoud van het huidige DEO; een landelijke projectgroep is hiermee in het najaar aan de slag gegaan.

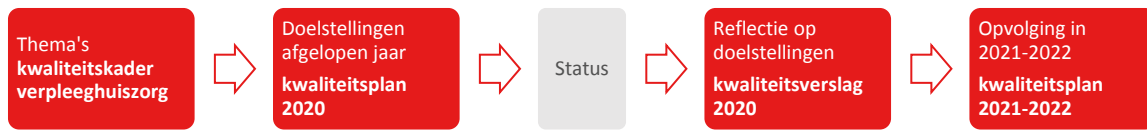
De laatste jaren voeren we jaarlijks een DEO uit onder alle deelnemers van het Leger des Heils. Daarnaast worden er voor de verschillende zorgsoorten ook losse ervaringsonderzoeken gedaan, bijvoorbeeld de PREM (wijkverpleging), C-toets (VG) de C- en P-toetsen bij jeugd. We dienen te voldoen aan eisen van landelijke en lokale financiers, maar ook aan HKZ-normen en kwaliteitskaders. Deze veelheid aan financieringsvormen en kaders, de digitale ontwikkelingen en de wens om meer continu zicht te krijgen op de ervaringen van deelnemers, waren aanleiding om te kijken naar de manier en de opzet van het DEO zoals we dat op dit moment uitvoeren. Deze wordt als arbeidsintensief ervaren, het blijkt teveel een momentopname te zijn in het jaar en sluit op bepaalde onderdelen niet goed aan op de brede doelgroep die het Leger des Heils bedient.

De landelijke projectgroep heeft inmiddels een nieuw ontwerp voor het DEO ontwikkeld. Met dit ontwerp willen we doorlopend en op meerdere manieren de ervaringen van deelnemers meten en de betrokkenheid van deelnemers vergroten, m.b.v. 1) een basisvragenlijst, 2) een thematische uitvraag en 3) een deelnemerspanel. Het project zit op dit moment in de afrondende fase (besluitvorming en vervolg).

### 2.3 Reflectie op plannen 2020 – op locatieniveau

Op de volgende pagina's is per locatie een reflectie gegeven op de doelstellingen/plannen van 2020.

De opbouw per locatiepagina heeft de volgende structuur/opzet:



De reflecties laten zien dat op landelijk niveau breed is ingezet op de volgende thema's:

- Persoonsgerichte zorg;
- Wonen en welzijn; zinvolle daginvulling: structurele inzet van een sportcoach (De Dukdalf), structurele inzet van medewerkers Wonen en welzijn (De Blinkert), realiseren van een activiteitenruimte in een nabijgelegen boerderij (De MeerZorg), plaatsen van fitnessapparatuur en een exclusief bad (Merenhoeve);
- Veiligheid: verbeteren proces rondom melden en opvolgen van incidenten, uitvoer en opvolging audit medicatieveiligheid.

Ook zijn er verschillen zichtbaar tussen de locaties. Enkele voorbeelden waarin locaties zich onderscheiden ten opzichte van andere locaties, zijn:

- Persoonsgerichte zorg: scheiden van Elv- en Wlz-zorg (De MeerZorg), eten en drinken meer belevingsgericht maken (Buitenhaeghe), formatiewijziging van de behandelstaf n.a.v. een praktijkanalyse zodat deze is afgestemd op de complexiteit van de doelgroep (De Blinkert);
- Leren en werken aan kwaliteit: hoger opleiden van personeel (De Blinkert), uitwisseling van medewerkers tussen twee afdelingen/etages om psychische belasting te verlagen en kennis en expertise te delen (De Linde).

## 2.4 Verpleeghuis De Blinkert (Baarn, regio Midden Nederland)

2020 was, ondanks de coronacrisis een goed jaar voor de Blinkert. Er is, vanaf halverwege maart 2020, hard gewerkt om goed voorbereid te zijn op een eventuele corona-uitbraak, maar gelukkig is de besmetting onder bewoners zeer beperkt gebleven. Slechts één bewoner heeft corona gehad en die is daarvan gelukkig goed hersteld. Wel heeft een aantal afdelingen (soms meerdere keren) in quarantaine gezeten vanwege contact met een besmette medewerker. Dat waren spannende periodes, waarin m.n. de bewoners erg beperkt waren in hun bewegingsvrijheid en binnen die beperkingen moesten ze ook nog omgaan met spanning t.a.v. de vraag of ze zelf besmet geraakt waren. Maar alle keren kon de quarantaine opgeheven worden als bleek dat alle bewoners negatief testten; dat bracht steeds weer een enorme opluchting met zich mee. Corona heeft dus impact gehad, maar gelukkig vele malen minder dan in sommige andere zorgorganisaties. Het is daardoor gelukt om een heel aantal doelstellingen uit het kwaliteitsplan te behalen; de uitbreiding van de behandelstaf maar ook het opleiden van verpleegkundigen en verzorgenden heeft een positief effect gehad op de kwaliteit van de zorgverlening. Ook de inzet van de medewerkers Wonen en welzijn en daarmee de grotere aandacht voor zinvolle daginvulling heeft geleid tot meer rust en tevredenheid op de afdelingen. Ook financieel konden we het jaar positief afsluiten, waardoor we met tevredenheid op 2020 terugkijken.

|   | Thema uit kwaliteitskader | Doelstelling 2020<br>(kwaliteitsplan 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Status        | Verantwoording/reflectie<br>(kwaliteitsverslag 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Opvolging in 2021-2022<br>(kwaliteitsplan 2021-2022)                                                                                |
|---|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Persoonsgerichte zorg     | Uiterlijk in Q2 is in kaart gebracht hoe de formatie van de behandelstaf eruit moet gaan zien. Per december is de formatie van de behandelstaf afgestemd op de behoefte en complexiteit van de doelgroep.                                                                                                                                      | voldaan       | Dit is gerealiseerd. O.b.v. een praktijkanalyse is de totale formatie behandelstaf toegenomen met 1,66 Fte. Er is een toegenomen behoefte aan NPO's en gedragsvisite. De formatietoename is als volgt opgebouwd: artsen + 0,31, psychologen + 0,62, sociaal psychiatrisch verpleegkundige + 0,36 en paramedici + 0,37. De formatiewijziging leidt ertoe dat artsen - door ondersteuning van de psychologen - meer/anders kijken naar wat er speelt bij een individuele bewoner. Ook zijn artsen kritischer als het gaat om onvrijwillige zorg en kunnen medewerkers meer om gedragsadviezen vragen en krijgen zij ondersteuning bij het opstellen van benaderings- en signaleringsplannen. | Going concern.                                                                                                                      |
| 2 | Wonen en welzijn          | In Q1 wordt de werkwijze van de medewerkers Wonen en welzijn en de samenwerking tussen hen, het team en de activiteitenbegeleiding geëvalueerd. De resultaten van die evaluatie worden in Q2 verwerkt om te komen tot de juiste formatie en verdeling tussen team, AB'ers en MWW'ers. Die formatie zal worden meegenomen in de begroting 2021. | voldaan       | De samenwerking is geëvalueerd: de inzet van 8 uur per dag per afdeling wordt als positief ervaren. De formatie MWW is vastgesteld op 2 Fte per afdeling (in totaal 14 Fte voor De Blinkert) en vastgelegd in begroting 2021. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Going concern.                                                                                                                      |
| 3 | Wonen en welzijn          | In Q3 2020 is er voor iedere bewoner een dagbestedingsplan aanwezig waarin duidelijk is wat de bewoner wil en waar hij/zij dagbesteding wil volgen (op de afdeling of in activiteitenruimtes, zoals de Herberg en de kas (nog in ontwikkeling)). De dagbesteding is dus op maat ingericht.                                                     | niet voldaan  | Er is begin 2020 een start gemaakt met enkele bewoners, maar door corona is dit gestagneerd. De doelstelling gaat mee naar 2021, waarbij observatie van de regionale cliëntenraad (activiteiten zijn te aanbodgestuurd, mogen meer vraaggericht) wordt meegenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | In 2021 hebben alle bewoners een individueel dagbestedingsplan (in 2020 is hier mee gestart) en zijn activiteiten hierop afgestemd. |
| 4 | Veiligheid                | In 2020 krijgen de overleggen tussen apotheker, artsen en medewerkers een vervolg, zodat het een structureel onderdeel zal vormen van het reguliere zorgproces en kennis van farmacie onder medewerkers actueel blijft.                                                                                                                        | deels voldaan | Door corona zijn enkele overleggen niet doorgedaan. Voor 2021 zijn overleggen ingepland.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Going concern.                                                                                                                      |
| 5 | Veiligheid                | In 2020 komt de MIC-commissie elke twee maanden bijeen en vindt overleg en afstemming over medicatiebeleid plaats met de regionale meldingencommissie en worden de uitkomsten van de MIC-commissie besproken in het farmaceutisch overleg tussen apotheker, artsen en vertegenwoordigers Blinkert.                                             | deels voldaan | MIC commissie heeft elke twee maanden vergaderd, vanaf 2021 wordt themagewijs vergaderd. Uitkomsten over medicatiebeleid zijn niet besproken in het farmaceutisch overleg, omdat deze overleggen minimaal hebben plaatsgevonden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Going concern.                                                                                                                      |

|   |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Leren en werken aan kwaliteit | In 2020 is de inzet van de kwaliteitsverpleegkundige verder uitgerold. De kwaliteitsverpleegkundige coacht medewerkers on the job en ondersteunt teamleiders en praktijkopleiders bij het opleidingsprogramma. Ieder kwartaal bespreekt de kwaliteitsverpleegkundige de bevindingen met de teamleiders. Eventuele verbeteracties worden uitgezet en opgevolgd in teamvergaderingen. | voldaan       | De kwaliteitsverpleegkundigen hebben in 2020 veel werk verzet t.a.v. het maken van protocollen/werkwijzen i.h.k.v. corona(preventie). Doordat de kwaliteitsverpleegkundige blijvend diensten draaien op de afdeling kunnen zij collega's coachen 'on the job' en verbeterpunten signaleren. Overigens heeft het opvolgen van verbeterpunten onder druk gestaan door corona, maar dit krijgt een vervolg in 2021 en wordt breder opgepakt in het project Excellente zorg (zie kwaliteitsplan 2021-2022).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De Blinkert start in 2021 met het project Excellente Zorg, zie <a href="http://www.venvn.nl/excellente-zorg/">www.venvn.nl/excellente-zorg/</a> . De looptijd is 2 jaar en de uitvoering is i.s.m. V&VN. Excellente Zorg helpt zorginstellingen om een goede werkomgeving te creëren voor verpleegkundigen en verzorgenden. Met Excellente Zorg kunnen zij meer voldoening halen uit hun werk en de beste zorg leveren aan de bewoners. Bewoners zelf worden ook betrokken, dat wordt als zeer positief ervaren door de lokale cliëntenraad.<br><br>Om het doel van het project te kunnen realiseren, zijn er vijf thema's waar medewerkers op de zeven afdelingen van De Blinkert in 2021-2022 actief mee aan de slag gaan:<br>1. Verpleegkundige strategie<br>2. Leiderschap<br>3. Structuren voor medezeggenschap<br>4. Onderzoek & ontwikkeling<br>5. Focus op resultaten |
| 7 | Leren en werken aan kwaliteit | In 2020 wordt het scholingsprogramma o.b.v. de methodiekb beschrijving van De Blinkert gecontinueerd. Onderwerpen waarin medewerkers geschoold worden, zijn onder meer: psychopathologie, verslaving, communicatieve vaardigheden bij psychiatrie en verslaving, klinisch- en palliatief redeneren, presentietheorie.                                                               | deels voldaan | Begin 2020, bij de start van de coronacrisis zijn alle scholingsactiviteiten stilgelegd, later in het jaar is een aantal scholingen omgebouwd naar online scholingen (psychopathologie, verslaving, communicatieve vaardigheden) en zo alsnog gegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|   |                               | In 2020 is 6,35 fte personeel één niveau hoger opgeleid (van verzorgende individuele gezondheidszorg (VIG) naar mbo-verpleegkundige of van mbo-naar hbo-verpleegkundige) om kennis te verbreden en te kunnen anticiperen op de toenemende complexiteit van de zorgvragen.                                                                                                           | voldaan       | In 2020 is 4,68 Fte één niveau hoger opgeleid en heeft een diploma behaald. Zo is er 0,67 Fte opgeleid van mbo 4 naar hbo-v en 4,01 Fte van VIG naar mbo verpleegkundige. De overige 1,67 Fte heeft vertraging opgelopen (0,67 van mbo 4 naar hbo-v en 1 Fte van VIG naar mbo verpleegkundige. Zij hopen 2021 hun diploma te halen. Daarnaast volgt momenteel nog een groot aantal medewerkers (17,81 Fte) een opleiding tot mbo- of hbo verpleegkundige.<br>Effect in de praktijk: medewerkers hebben geleerd op een nieuwe/andere manier naar 'dezelfde' praktijk te kijken. Zij hebben hun kennis weten te verbreden dan wel te verdiepen. Ze weten beter wat ze niet weten en zoeken dit vervolgens ook uit. Ook merkbaar positief effect is gestroomlijnde MDO's, goed contact met familie en arts en medewerkers weten elkaar sneller en vaker te vinden. | Afronding in 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|   |                               | Medewerkers nemen in 2020 minimaal vier keer per jaar deel aan coaching en intervisie om middels reflectie te leren en om het gedrags- en interventierepertoire te vergroten.                                                                                                                                                                                                       | voldaan       | Voorafgaand aan de maandelijkse teamvergaderingen zijn intervisiebijeenkomst gepland. Deze zijn overigens door de impact van corona geïntegreerd / overgelopen in de teamvergaderingen. Daar stond vanzelfsprekend corona en de te maken keuzes en de impact op jou als medewerker centraal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 2.5 Verpleeghuis Buitenhaeghe (Almere, regio Midden Nederland)

Buitenhaeghe heeft een roerige tijd achter de rug en is door de corona-uitbraak in een uitzonderlijke situatie terecht gekomen. Dit heeft het verpleeghuis onder grote druk gezet, echter deze uitzonderlijke omstandigheden hebben ook inzichten gegeven in de organisatie. In deze hectische periode heeft een bezoek van de inspectie plaatsgevonden. De uitkomsten van het inspectiebezoek hebben het besef van urgentie voor (kwaliteits)verbetering versterkt. Dit heeft o.a. geleid tot wijzigingen in het management (nieuwe locatie- en regiomanager) en het in dienst nemen van deskundige medewerkers die passen bij de cultuurverandering die nodig is om van Buitenhaeghe een kwalitatief goed verpleeghuis te maken.

Wij staan voor een behoorlijke opgave, waarbij we op een fors aantal punten een verbetertraject in gang gezet hebben, waarvan het einde nog niet in zicht is. In dit verslag is een reflectie gedaan op de doelstellingen uit het kwaliteitsplan 2020. De opvolging van bepaalde doelstellingen is opgenomen in zowel het kwaliteitsplan 2021-2022 als in het verbeterplan dat is opgesteld n.a.v. het inspectiebezoek.

|   | Thema uit kwaliteitskader | Doelstelling 2020<br>(kwaliteitsplan 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Status        | Verantwoording/reflectie<br>(kwaliteitsverslag 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Opvolging in 2021-2022<br>(kwaliteitsplan 2021-2022)                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Persoonsgerichte zorg     | In Q2 evalueren management, kwaliteitsverpleegkundigen en behandelaren de uitwerking van het programma Ken je mij? in het zorgproces van de individuele bewoner. Zij beoordelen of:<br>- doelen helder en vanuit de bewoner zelf zijn geformuleerd;<br>- doelen uitgewerkt worden, inclusief doelgerichte rapportage;<br>- doelen geëvalueerd en evt. bijgesteld worden;<br>- verantwoordelijkheden van zorgverleners t.a.v. doelen duidelijk zijn.<br><br>O.b.v. de evaluatie worden nieuwe afspraken gemaakt en opgevolgd. Op 1 december is het programma onderdeel van het zorgproces voor alle medewerkers in Buitenhaeghe. | deels voldaan | Een check op het zorgplan heeft plaatsgevonden; daaruit blijkt dat de doelen nog onvoldoende vanuit de bewoner zijn geformuleerd. De impact van corona speelt daar uiteraard een grote rol in. De ambitie is niet vervlogen en zal worden ondersteund door een nieuw rapportagesysteem dat doelen vanuit de ik-vorm formuleert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Het programma Ken je mij? krijgt een vervolg en is volledig ingebed in het zorgproces in Q3 2022; dan vindt evaluatie plaats.<br><br>Er wordt dan beoordeeld of:<br>- doelen helder en vanuit de bewoner zelf zijn geformuleerd<br>- doelen uitgewerkt worden, inclusief doelgerichte rapportage |
| 2 | Persoonsgerichte zorg     | In 2020 is er aandacht voor gastvrijheid o.b.v. een vraaggerichte benadering. Het thema zal op een creatieve visuele manier onder de aandacht gebracht worden bij medewerkers om ze te prikkelen en hierover te laten nadenken en de eigen houding te spiegelen. Dit zal in de <u>teamoverleggen besproken en geëvalueerd worden</u> .                                                                                                                                                                                                                                                                                          | niet voldaan  | Door corona niet opgepakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | O.b.v. de evaluatie worden nieuwe afspraken gemaakt en opgevolgd.                                                                                                                                                                                                                                |
|   |                           | In Q1 is bekend hoe het thema Eten en drinken concreet invulling krijgt in 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | voldaan       | In Q4 2020 is een pilot gedraaid om eten meer beleavingsgericht te maken. Waar voorheen de maaltijden vanaf karren werden uitgeserveerd, worden ze nu vanuit pannen op tafel uitgeserveerd. Het eten blijft hierdoor warmer en ook geeft het een meer huiselijke sfeer. Echter uit de pilot bleek dat het warmhouden van de maaltijden vooralsnog complex was. Daarom is besloten de maaltijdverzorging voor heel Buitenhaeghe uit te besteden aan 50 50 Food (dat binnen in Buitenhaeghe zit). Vanaf maart 2021 verzorgen zij de maaltijden van de bewoners. Ook is een menucommissie gestart die een nieuw menu ontwikkelt, waarin kwaliteit van de maaltijden verbeterd en voedselverspilling verminderd wordt. | Vanaf Q1 2021 is de aandacht voor maaltijden verbeterd. Dit blijkt o.a. uit een evaluatie met de cliëntenraad in Q3 2021. De maaltijd komt als onderwerp terug in de teamoverleggen, ten minste 4 keer per jaar. Evt. verbeterpunten worden vastgelegd en uitgevoerd.                            |
| 3 | Wonen en welzijn          | In 2020 zal verder ingezet worden op de begeleiding van de welzijnsondersteuners, zodat zij eind april goed zijn ingewerkt en ondersteuning ervaren van collega's. De welzijnsondersteuners zullen onder meer een trainingsprogramma volgen over de visie van Buitenhaeghe op vraaggerichte zorg, het programma Ken je mij? en kennis over dementie.                                                                                                                                                                                                                                                                            | niet voldaan  | Door corona is hier geen actie op ingezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Going concern (welzijnsondersteuners nemen deel aan scholingsplan).                                                                                                                                                                                                                              |
|   |                           | Gedurende het jaar vindt evaluatie plaats tussen de manager en de welzijnsondersteuners in persoonlijke ontwikkelgesprekken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | voldaan       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



|    |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Wonen en welzijn              | In 2020 krijgen medewerkers doorlopend intervisie en scholing t.a.v. communicatie met familie/naasten. Ook de onderlinge communicatie en het durven aanspreken van elkaar zullen hier een onderdeel van zijn.                                                                                                                                                            | deels voldaan | Begin 2020 zijn alle trainingen en bijeenkomsten opgeschort. Eind 2020 is alsnog gestart en de scholing loopt door in 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | De communicatiedriehoek tussen bewoner, familie en de persoonlijk begeleider is verbeterd:<br><br>• In 2021 krijgen medewerkers doorlopend intervisie en scholing t.a.v. communicatie met familie/naasten. Ook de onderlinge communicatie en het durven aanspreken van elkaar zullen hier een onderdeel van zijn.<br>• Per 1 december 2021 kunnen de zorgmedewerkers communicatie met familie goed vormgeven en hebben handvatten aangereikt gekregen. Evaluatie vindt plaats in de kwartaaloverleggen. |
|    |                               | Per 1 december kunnen de zorgmedewerkers communicatie met familie goed vormgeven en hebben handvatten aangereikt gekregen. Evaluatie vindt plaats in de kwartaaloverleggen.                                                                                                                                                                                              | niet voldaan  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5  | Veiligheid                    | In 2020 vindt evaluatie plaats m.b.t. preventie ziekenhuisopnames en is de aanpak hierin evt. bijgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                | voldaan       | Er is gekeken naar het aantal ziekenhuisopnames, zeker in het kader van beperking van de instroom in ziekenhuizen t.b.v. corona. De lessen die we hieruit leren nemen we mee in te toekomst om opnames te beperken. Zo is bijvoorbeeld het beslismoment voor opname naar voren gehaald.                                                                                                                                                                                                                           | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6  | Leren en werken aan kwaliteit | Uitvoering opleidingsplan voor het jaar 2020. Eind 2020 is het strategisch opleidingsplan geëvalueerd in samenwerking met de VAR, ondernemingsraad en CR.                                                                                                                                                                                                                | deels voldaan | Door corona is een deel van het opleidingsplan uitgevoerd. Het andere deel is opgeschoven naar 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | In Q1 is er een nieuw scholingsplan voor 2021 en 2022 met daarin de volgende onderwerpen: gerontopsychiatrie en dementie, (on)vrijwillige zorg (Wzd, Wvggz), gebruik Clever en maandelijks 'huisbrede' thema's (o.a. gastvrijheid, communicatie, eigenaarschap, kennen we elkaar, rapporteren op <u>doelen, kennis van het zorgproces</u> ).                                                                                                                                                            |
| 7  | Leren en werken aan kwaliteit | In 2020 is de inzet van de kwaliteitsverpleegkundige verder uitgerold; het doel en de taken van deze functie zijn duidelijk voor het team.                                                                                                                                                                                                                               | voldaan       | De functie van kwaliteitsverpleegkundige is omgezet naar 'regieverpleegkundige'. Anders dan de kwaliteitsverpleegkundige is iedere regieverpleegkundige verbonden aan een team met een eigen teamleider. Er is een ontwikkelagenda opgesteld met diverse thema's zoals medicatie, audits, artsensite. De regieverpleegkundigen werken aan deze thema's binnen hun eigen team. Op deze manier wordt huisbreed gewerkt aan dezelfde thema's. De regieverpleegkundigen stemt af met de teamleider over de voortgang. | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8  | Leren en werken aan kwaliteit | Per 2020 krijgen medewerkers van het behandelteam coaching (in bestaande overlegvormen) van de kwaliteitsverpleegkundigen m.b.t. de visie, processen en de jaarthema's die van belang zijn binnen Buitenhaeghe.                                                                                                                                                          | voldaan       | Deze doelstelling is bijgesteld; Buitenhaeghe is van mening dat reflectie op eigen handelen en afweging van alternatieven behoort tot de eigen beroepsgroep. Buitenhaeghe stimuleert dit uiteraard (zo is een overlegstructuur neergezet voor ontmoeting en reflectie) maar neemt hier verder geen ander initiatief in.                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9  | Leren en werken aan kwaliteit | Per 2020 bieden kwaliteitsverpleegkundigen ondersteuning aan de aandachtsfunctionarissen bij de voortgang en het teambreed aanreiken van de nieuwste ontwikkelingen/inzichten. Zij doen dit door aan te sluiten bij de overleggen van de verschillende aandachtsgebieden. Terugkoppeling van het besprokene vindt plaats in team- en beleidsoverleggen en binnen de VAR. | voldaan       | Zie doelstelling 7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 10 | Leren en werken aan kwaliteit | In 2020 vinden er maandelijks coachingsgesprekken plaats tussen afdelingsmanagers en medewerkers (inclusief medewerkers in opleiding). Essentieel onderwerp van de coaching is het delen en ontvangen van feedback.                                                                                                                                                      | deels voldaan | Hoewel er wel werkoverleggen hebben plaatsgevonden, hadden deze niet primair een coachingsfunctie. Door corona en managementwisseling is dit punt later opgepakt. Inmiddels (april 2021) is een nieuwe overlegstructuur neergezet op verschillende niveaus. Medewerkers zijn hier zeer blij mee, want dit heeft lange tijd stilgelegen. Verder is er een coach actief, niet alleen voor de BBL-leerlingen, maar deze richt zich ook op medewerkers die hier behoefte aan hebben.                                  | In 2021 e.v. krijgen leerlingen en medewerkers structureel coaching.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|    |                               | In 2020 bewaakt een coach het leerklimaat van de leerlingen. Dit zal maandelijks aan de orde komen in het beleidsoverleg.                                                                                                                                                                                                                                                | voldaan       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                     | Op 1 september 2020 is geëvalueerd of medewerkers een veilig leerklimaat ervaren en waarin nog aandacht nodig is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | voldaan       | Op individueel niveau is met alle leerlingen geëvalueerd. Zij hebben gesproken met de praktijk- en/of werkbegeleider. Uit deze gesprekken bleek dat enkele medewerkers meer bedentijd hadden gewild t.a.v. een opleidingstraject, anderen gaven aan dat er veel ruimte was voor het delen van persoonlijke struggles en dat zij maatwerk ervaren hebben.                                                                                                                                                                                                                                     | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11 | Leren en werken aan kwaliteit       | Eind 2020 maken medewerkers op alle afdelingen het basisrooster.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | niet voldaan  | De implementatie van het nieuwe roosterprogramma en het beleid daaromheen is niet van de grond gekomen, door gebrek aan instructiemogelijkheden, fors verzuim en hoge werkdruk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eind 2021 maken alle medewerkers in teamverband hun eigen rooster.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|    |                                     | In 2020 zijn afdelingsmanagers verantwoordelijk voor het ophalen van financiële en zorginhoudelijke informatie; dit vormt de basis voor het opstellen van concrete kaders voor de roosters op de afdelingen.                                                                                                                                                                                                             | deels voldaan | Teamleiders zijn volledig betrokken bij de bedrijfsvoering van de eigen afdeling. Het delegeren van de verantwoordelijkheid voor die bedrijfsvoering is nog niet volledig geslaagd; teamleiders moeten nog groeien in hun nieuwe rol.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12 | Leren en werken aan kwaliteit       | Per 1 december 2020 spreken medewerkers elkaar aan en is er begrip voor verschillende (culturele) achtergronden. D.m.v. intervisie en scholing zal het thema 'Kennen wij elkaar?' ingebed worden in de cultuur van Buitenhaeghe. Tijdens de scholing en intervisie is er aandacht voor het elkaar durven aanspreken, voor eigenheid en de unieke karakters van de verschillende culturen binnen de multiculturele teams. | niet voldaan  | Er is op verschillende manieren gewerkt aan een open cultuur waarin elkaar aanspreken en begrip tonen voor eigenheid en identiteit de norm is, o.a. door workshops, voorbeeldgedrag, open aanspreekcultuur bevorderen door bijv. inzage te geven in notulen van het MT, zichtbaar te zijn als teamleider enz. Het afnemen van hiërarchische verschillen en het toenemen van eigenaarschap zal echter meer tijd kosten. De gewense trainingen zijn niet georganiseerd door corona. De wens om cultuurdiversiteit te bespreken, is echter niet afgenomen en krijgt dus opvolging in 2021-2022. | In 2021/2022 zal een bewustwordingscampagne op cultuurdiversiteit worden gehouden. Invulling daarvan wordt nader bepaald.                                                                                                                                                                                                                 |
|    |                                     | In 2020 is er aandacht voor het thema Eigenaarschap. Per 1 december 2020 voelen alle medewerkers zich eigenaar binnen hun eigen verantwoordelijkheden van zowel het zorgproces als ook de randvoorwaarden daaromheen. Of hierin een groei te zien is, zal worden geëvalueerd in de bestaande evaluatiegesprekken met afdelingsmanagers en behandelteams.                                                                 | deels voldaan |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 13 | Leiderschap, governance, management | In 2020 werkt Buitenhaeghe (i.s.m. andere collega-zorginstellingen in de regio Gooi/Almere) aan de problematiek van het tekort aan SOG's en aan beleid voor de inzet van de oudere medewerker. Dit beleid zal een uitwerking krijgen in de personeelssamenstelling van Buitenhaeghe. (De termijn waarbinnen dit mogelijk is, is afhankelijk van het verloop binnen de regionale samenwerking.)                           | niet voldaan  | Afgelopen jaar is er weinig tot niet geïnvesteerd in het regionale netwerk door corona. T.a.v. de SOG is deze voor Buitenhaeghe aangenomen en gestart in maart 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14 | Gebruik van hulpbronnen             | In 2020 vindt een controle en evt. onderhoud plaats op materialen en hulpmiddelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | voldaan       | Onderhoud heeft plaats gevonden. Huurcontracten zijn waar mogelijk omgezet in koopcontracten en onderhoud wordt verder gemonitord. Het proces rondom controle en onderhoud is gestructureerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 15 | Gebruik van hulpbronnen             | In 2020 krijgen medewerkers instructies en/of scholing van e-nurses voor het gebruik van Clever. Dit vindt plaats op initiatief van de e-nurses en op aanvraag van de medewerkers zelf.                                                                                                                                                                                                                                  | niet voldaan  | Door corona niet uitgevoerd, maar wordt in aangepaste vorm meegenomen naar 2021-2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Medewerkers volgen trainingen voor het optimaal gebruik van Clever.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|    |                                     | In 2020 kiest de projectgroep Open deuren/technologie ten minste één technologisch hulpmiddel die de afdeling kan gaan inzetten.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | deels voldaan |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    |                                     | De e-nurses zijn verantwoordelijk voor het plan van aanpak en risicosignalering van nieuwe technologische hulpmiddelen, uiterlijk Q4 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                               | niet voldaan  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    |                                     | Implementatie van de nieuwe technologische hulpmiddelen vindt plaats in 2021 en verder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | voldaan       | De werkgroep heeft een inventarisatie gemaakt maar het tijdspad voor uitvoer e.d. is verschoven naar 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | In de investeringsbegroting is rekening gehouden met een forse investering op domotica. Vernieuwing van het systeem is gewenst. In 2021 wordt onderzocht welke bestaande of nieuwe digitale middelen benut kunnen worden om maximale bewegingsvrijheid en nabijheid voor de bewoners te realiseren. Inzet van deze middelen: Q3 2021 e.v. |

## 2.6 Verpleeghuis De Dukdalf (Rotterdam, regio Rijnmond Zuidwest)

In 2020 is De Dukdalf in rustiger vaarwater gekomen. De interim teammanager heeft een goede basis neergelegd, waarna in oktober een nieuwe teammanager met veel enthousiasme aan de slag is gegaan. Er is rust in het team en daarmee kan gebouwd worden aan de kwaliteit van zorg. 2020 heeft verder in het teken gestaan van de afhechting van de samenwerking met Humanitas, die vanaf januari 2018 de behandeldienst leverde op De Dukdalf. Omdat de behandeldienst op De Linde stopte, is in de loop van 2020 gezocht naar één behandeldienst die voor zowel De Dukdalf als De Linde inzetbaar is. Na diverse gesprekken met potentiële partijen is in het najaar van 2020 besloten om te gaan samenwerken met Novicare. Deze overgang is per half januari 2021 soepel verlopen.

Net als overal, heeft corona ook zijn weerslag gehad op De Dukdalf. Een aantal keer is enkele bewoners positief getest waardoor (een deel van) de afdeling in quarantaine moest en is getest. Er zijn geen bewoners overleden aan het virus. De impact van corona en de maatregelen was groot, omdat onze bewoners zich minder dan gemiddeld laten instrueren op dit soort maatregelen. We zijn dankbaar dat de uitbraken beperkt zijn gebleven in omvang en dat intussen de bewoners die dit willen, zijn ingeënt. Desondanks is er minder gerealiseerd dan gewenst vanwege de organisatie rond corona en de maatregelen die daarbij hoorden.

"Je hebt hier de tijd om even met een bewoner een praatje te maken. Dat vind ik heerlijk."

- zorgmedewerker De Dukdalf

|   | Thema uit kwaliteitskader | Doelstelling 2020<br>(kwaliteitsplan 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Status        | Verantwoording/reflectie<br>(kwaliteitsverslag 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Opvolging in 2021-2022<br>(kwaliteitsplan 2021-2022)                                                                                                                                                                                                  |
|---|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Persoonsgerichte zorg     | In februari zijn 'standaarddoelen' geformuleerd voor het zorgplan voor de onderwerpen mondzorg, voetzorg, voeding, ADL-zorg, verslaving en gedrag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | deels voldaan | Medewerkers weten passende doelen te formuleren, maar er is nog ontwikkeling mogelijk als het gaat om klinisch redeneren (NIC en NOC).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | In juni 2021 zijn 50% van de rapportages op doelen gerapporteerd.                                                                                                                                                                                     |
|   |                           | In Q1 vindt een teambrede scholing plaats in (het gebruik van) de nieuwe versie van het medisch dossier in Clever, waarbij medewerkers afspraken maken wie, wat, waar en wanneer in Clever zet. Uit de dossiertoets in juni (zie volgende doelstelling) zal het effect van deze training blijken.                                                                                                                                                                                                         | deels voldaan | De training heeft plaatsgevonden, echter vraagt het nog om permanente aandacht. Ook vanwege personeelswisselingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                        |
|   |                           | In juni vindt een dossiertoets plaats en wordt nagegaan of:<br>- elke bewoner, langer dan zes weken op de afdeling, een aangepast en vastgesteld zorgplan heeft;<br>- PRI's zijn ingevuld voor de Wlz-bewoner op gebieden huidletsel, gewicht, vallen, medicatie, depressie, incontinentie, mondproblemen, delier, oog- en oorproblemen, eenzaamheid. (Voor de andere bewoners wordt deze PRI vóór het 2e MDO na opname ingevuld en zo nodig herhaald.) Voor aanwezige risico's wordt een doel opgesteld. | voldaan       | De dossiertoets heeft door corona later dan gepland plaatsgevonden in februari 2021. Uit deze 0-meting bleek dat er niet eenduidig gerapporteerd wordt (informatie staat niet bij iedere deelnemer op eenzelfde plek), dat bij de afdeling kwaliteit onvoldoende kennis is over waar een VVT-dossier aan moet voldoen en dat er relatief weinig herstelgerichte doelen in het zorgplan terugkwamen. Deze punten worden opgepakt in de werkgroep Medisch dossier die in 2021 is opgestart en ook staat er een training Herstel gericht werken op de planning. | Medewerkers kennen de geschiedenis van bewoners en passen de zorg hierop aan. In Q3 2021 heeft iedere bewoner een persoonlijk doel die aansluit bij zijn/haar geschiedenis en wensen/verwachtingen (herstelgericht werken).                           |
| 2 | Persoonsgerichte zorg     | In februari is in de procedure MDO vastgelegd hoe en door wie de bewoner betrokken wordt in de voor- en nabespreking van het MDO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | voldaan       | Procedure is opgesteld en dat werkt naar tevredenheid; medewerkers weten wat ze moeten doen in voorbereiding en wat er van hen verwacht wordt t.a.v. de deelnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                        |
|   |                           | In juni en november wordt in de bewonersvergadering geëvalueerd hoe de bewoners de werkwijze en betrokkenheid ervaren. Zo nodig wordt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | niet voldaan  | De evaluaties hebben niet formeel plaatsgevonden, wel is er de wens om tot een nieuwe vorm van bewonersbetrokkenheid te komen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | De lokale CR kent de behoeften door o.a. structureel aanwezig te zijn bij bewonersoverleggen.                                                                                                                                                         |
| 3 | Persoonsgerichte zorg     | In 2020 zullen aanbevelingen vanuit de coaching bejegening opgevolgd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | deels voldaan | Coaching op bejegening heeft niet conform plan plaatsgevonden. Wel komt het onderwerp veel aan de orde in 1 op 1-gesprekken tussen medewerker en teamleider. Ook zijn medewerkers waarbij dit een issue was, uit dienst gegaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|   |                           | In Q3 vindt evaluatie plaats tussen het team, bewoners en de CR en worden eventuele verbeteracties uitgezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | niet voldaan  | Deze evaluatie heeft door corona niet plaatsgevonden. Bovendien is de CR nog niet goed georganiseerd op de Dukdalf waardoor de betrokkenheid niet optimaal was.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dit moet in 2021 een nieuwe invulling krijgen waarbij bijvoorbeeld meer beroep gedaan wordt op de regionale cliëntenraad.                                                                                                                             |
| 4 | Wonen en welzijn          | Medio februari is een activiteitenplan gereed met een flexibel aanbod van activiteiten, waarbij de activiteiten ook uitvoerbaar zijn voor gastvrouwen/-heren en evt. vrijwilligers (mede op advies van de CR).                                                                                                                                                                                                                                                                                            | deels voldaan | Ondanks goede pogingen is er door wisseling van de AB'er geen volledig activiteitenplan opgesteld in 2020. In september 2020 is een nieuwe AB'er gestart die ideeën heeft om zinvolle daginvulling beter te integreren in de dag en uit te laten voeren door gastheren en -vrouwen en vrijwilligers.                                                                                                                                                                                                                                                         | Eind 2021 is zinvolle daginvulling binnen De Dukdalf een integraal onderdeel van de zorg en begeleiding van de bewoners. Er ligt een plan waarin activiteitenbegeleiders, gastheren en -vrouwen, verzorgenden en verpleegkundigen elk een rol hebben. |
|   |                           | Het activiteitenplan gaat in Q2 van start.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | deels voldaan | Uitvoer van deze ideeën vindt plaats in 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|   |                           | In 2020 wordt een sportcoach voor twee uur per week ingezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | voldaan       | De inzet van een sportcoach is als zeer positief ervaren door bewoners en krijgt een vervolg in 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Het sporten o.l.v. een sportcoach is geïntegreerd in het activiteitenprogramma van de afdeling.                                                                                                                                                       |

|    |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                       | In de bewonersvergadering van juni wordt met de bewoners hun ervaring met de activiteiten geëvalueerd zodat er een eventuele bijstelling van het plan kan plaatsvinden.                                                                                                 | voldaan       | Op advies van de lokale CR en VAR willen we in 2021 meer gebruik maken van de ligging van De Dukdalf (midden in de stad). Het contact maken met o.a. kerken en inzetten van hun vrijwilligers kan positief bijdragen aan het welzijn van bewoners en kan een aanvulling zijn op de zorg die het team levert. Op dit moment zijn vrijwilligers al actief, maar nog niet uit de buurt / kerken in de buurt. Dat volgt; ook hier heeft corona een vertragend | In september 2021 is er aantoonbaar contact met minimaal 3 verschillende kerken en/of andere religieuze gemeenschappen. Bij voorkeur in de buurt, zodat zij kunnen bijdragen via vrijwilligers en activiteiten t.b.v. het welzijn van de bewoners van De Dukdalf.                                    |
| 5  | Wonen en welzijn                      | In februari is de behoefte gepeild voor het opstarten van een bijbelkring. De geestelijk verzorger zorgt vervolgens evt. voor een plan/de opstart.                                                                                                                      | voldaan       | De behoefte is geïnventariseerd. Maar er is geen behoefte aan gebleken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6  | Veiligheid                            | De HIC wordt in 2020 voortgezet. Eind 2020 zijn er minder bevindingen vanuit de hygiëne-audits dan in 2019.                                                                                                                                                             | deels voldaan | De nieuwe HIC is eind 2020 gestart (werkzaam voor de hele regio Rijnmond Zuidwest). Er is een jaarplan gemaakt voor 2021. Een nieuwe hygiëne audit volgt in 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|    |                                       | Begin 2020 vindt er een training (over hygiëne) plaats voor medewerkers.                                                                                                                                                                                                | niet voldaan  | De training is nog niet gepland door corona. Het is onderdeel van het jaarplan HIC 2021. Wel heeft hygiëne júst vanwege corona veel aandacht gehad en heeft de deskundige Infectiepreventie actief meegedacht over toepasbare maatregelen op de afdeling bij (dreigende) uitbraken bij onze bijzondere doelgroep (die zich bijv. niet makkelijk in quarantaine laat plaatsen).                                                                            | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|    |                                       | In 2020 zullen de HIC's van Dordrecht en Rotterdam worden                                                                                                                                                                                                               | voldaan       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 7  | Veiligheid                            | In januari 2021 zijn er vier kwartaalanalyses van de MIC-meldingen over 2020 beschikbaar waarin de trends van de meldingen duidelijk zijn en de genomen verbeteracties.                                                                                                 | voldaan       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Medewerkers maken een juiste melding bij incidenten. Deze worden geanalyseerd en besproken in het teamoverleg, minimaal 4 keer per jaar. Het team ervaart de meerwaarde van melden en er heerst een open cultuur om te leren van incidenten.                                                         |
|    |                                       | Er is een veilige meldcultuur dat zich uit in de kwaliteit en kwantiteit van de meldingen (een hoger aantal MIC-meldingen over 2020 t.o.v. 2019).                                                                                                                       | deels voldaan | Een veilige meldcultuur blijft een punt van aandacht. Medewerkers moeten voelen dat het zinvol is om te melden omdat er ook wat met de meldingen wordt gedaan. De kwantitatieve analyse vindt nog plaats.                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|    |                                       | Medicatiefouten zullen structureel in bestaande overlegvormen (teamoverleg en beleids-MDO) besproken en opgevolgd worden.                                                                                                                                               | deels voldaan | Door corona hebben overleggen minder plaatsgevonden. Waar overleggen wel door zijn gegaan, zijn medicatiefouten besproken en opgevolgd. De aandachtsfunctionarissen Medicatie zorgen voor sturing en borging.                                                                                                                                                                                                                                             | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8  | Veiligheid                            | In 2020 is minimaal één medewerker gestart met de opleiding wondverpleegkundige, zodat expertise aanwezig is op de afdeling (en minder afhangt van behandelaren die beperkt inzetbaar zijn).                                                                            | voldaan       | Hoewel anders vormgegeven is deze doelstelling gerealiseerd. De huidige teamleider heeft besloten het team te scholen i.p.v. één wondverpleegkundige, omdat dit te kwetsbaar zou zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9  | Leren en werken aan kwaliteit         | In 2020 zal er een besluit zijn voor het uitvoeren van een audit binnen het lerend netwerk.                                                                                                                                                                             | deels voldaan | De Dukdalf is eind 2020 toegetreden tot het bestuurlijk netwerk met alle Rotterdamse zorgaanbieders. Er wordt geparticipeerd in werkgroepen t.a.v. corona en kwaliteit. Het 'bij elkaar in de keuken kijken' is logischerwijs door corona niet doorgegaan. Het plan is om dit alsnog te organiseren in 2021-2022.                                                                                                                                         | 1/5 van de medewerkers die langer dan 2 jaar bij De Dukdalf werkt, loopt mee in een andere organisatie of een andere LdH-locatie (lerend netwerk). Het meelopen kan variëren in het uitwisselen van kennis over een specifiek onderwerp tot een dag(deel) meelopen op een verpleegafdeling.          |
|    |                                       | Eind 2020 is minimaal 1/5 van de medewerkers op werkbezoek geweest op een andere locatie van het LdH, waarbij de nadruk van het werkbezoek ligt op een 'kijkje in de keuken' m.b.t. procedures en processen (MDO, in- en uitstroom enz).                                | deels voldaan | Het uitvoeren van een audit door een organisatie uit het lerend netwerk, is komen te vervallen doordat er ook een interne audit plaatsvindt in Q2 2021 door de landelijke afdeling Kwaliteit, Compliance en Audit (twee audits + opvolging is te belastend).                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10 | Leren en werken aan kwaliteit         | In 2020 vindt 6-wekelijks het bewonersoverleg plaats en eind 2020 zijn hiervan verslagen beschikbaar waarin het verloop zichtbaar is van opmerkingen van bewoners, uitgezette acties, evaluaties en bijstellingen.                                                      | deels voldaan | Het bewonersoverleg is stil komen te liggen door corona, dit moet weer herstart worden. Teammanager pakt dit op in 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 11 | Leiderschap, governance en management | Uiterlijk in maart 2020 ligt er een definitief plan voor de aansturing van de verpleegafdelingen De Dukdalf én De Linde, waarbij dit voor beide anders kan zijn vanwege verschil in setting (De Linde heeft bijv. meerdere afdelingen, verschillende doelgroepen enz.). | voldaan       | Dit is gerealiseerd. Voor De Linde zijn drie teamleiders aangesteld, voor De Dukdalf één. Zij vallen onder de nieuwe regiomanager Langdurige zorg die half december 2020 is gestart. Anders dan de clustermanager die tot december in functie was, is deze regiomanager wel onderdeel van het MT, waardoor de belangen van de verpleeghuizen de juiste aandacht krijgen in besluitvorming.                                                                | Het is van belang dat de nieuw aangestelde teamleiders goed op de hoogte zijn van de nieuwste / relevante ontwikkelingen op VVT- en HR-gebied. Zij krijgen scholing hierin, waarbij iedere teamleider een eigen aandachtsgebied heeft. Er vindt periodieke terugkoppeling plaats in het teamoverleg. |

|    |                         |                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                                                                                                                                                                                         |                |
|----|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|    |                         | Vanaf april werken de teams op De Dukdalf en De Linde volgens de nieuwe structuur.                                                                                                                                                                          | voldaan       |                                                                                                                                                                                         | Going concern. |
| 12 | Personeelssamenstelling | In 2020 is een vervolg gegeven aan de uitvoering van het formatieplan uit 2018. Rapportage over de ondernomen stappen vindt plaats in het kwaliteitsverslag 2019.                                                                                           | voldaan       |                                                                                                                                                                                         | Going concern. |
|    |                         | Het eerste teamoverleg van 2020 zal in het teken staan van werkplezier. Waar zitten de uitdagingen (in positieve zin) en beperkingen? Er worden afspraken gemaakt hoe positieve uitdagingen (voor het team) behouden kunnen worden en beperkingen opgelost. | voldaan       | Dit is gedaan. Verder is per 1 oktober 2020 een nieuwe leidinggevende gestart die werkplezier tot uiting brengt in zijn persoonlijke stijl van leidinggeven (veel enthousiasem, humor). |                |
| 13 | Gebruik van hulpbronnen | In 2020 zijn alle materialen en hulpmiddelen LEAN bevoorraad. In het laatste teamoverleg wordt door de aanwezige teamleden aangegeven dat zij vinden dat de voorraadbeheer LEAN verloopt, waardoor zij niet 'misgrijpen'.                                   | voldaan       | Dit loopt goed. Er is daarnaast een aandachtsfunctionaris aangesteld die e.e.a. blijft volgen.                                                                                          | Going concern. |
| 14 | Gebruik van hulpbronnen | In het laatste teamoverleg van 2020 geeft het team aan dat storingen adequaat worden opgepakt doordat onderling wordt gecommuniceerd welke storing wanneer is gemeld.                                                                                       | deels voldaan | Hoewel dit is opgepakt, blijft het een punt van zorg en aandacht.                                                                                                                       | Going concern. |

## 2.7 Verpleeghuis De Linde (Dordrecht, regio Rijnmond Zuidwest)

Anders dan voorzien bij de opstelling van het kwaliteitsplan 2020 voor De Linde heeft dit jaar in het teken gestaan van de opvolging van het inspectierapport (dat begin 2020 werd opgeleverd), de slechte financiële situatie, de zoektocht naar een nieuwe behandeldienst en corona. I.c.m. een veranderende doelgroep heeft de directie besloten medio 2020 een project te starten: modernisering De Linde. In juni-december 2020 is dit opgepakt door een projectgroep die heeft voorgesteld De Linde door te ontwikkelen tot een expertisecentrum / specialistisch verpleeghuis voor de LDH-doelgroep. Besloten is om bewoners die gesloten PG-zorg nodig hebben, over te brengen naar verpleeghuizen die hierin gespecialiseerd zijn. Voor veel medewerkers is het besluit een behoorlijke omslag; zij werken al jaren met de huidige doelgroep en de nieuwe focus zal andere kennis en expertise van hun vragen.

De Linde kampte in de loop van de jaren met een steeds negatiever financieel resultaat. Daarom is het personeelsplaatje kritisch tegen het licht gehouden en is een nieuw personeelsplan opgesteld. Een aantal ondersteunende functies zijn geschrapt. Een belangrijke bouwsteen in het plan is de inzet van gastheren/-vrouwen in de huiskamers t.a.v. persoonsgerichte zorg. Deze functie is begin 2021 gestart. In de formatie van helpenden, VIG's en verpleegkundigen is niet veel gewijzigd. De roosters zijn per 2021 aangepast op het nieuwe personeelsplan. In de komende tijd bekijken we waar nog knelpunten zitten en of de huidige formatie passend is.

Verder heeft begin 2020 Het Parkhuis de samenwerking voor de behandeldienst opgezegd. De Linde is druk geweest met het vinden van een nieuwe behandeldienst die (meer) aansluiting heeft met onze doelgroep en goed samenwerkt met ons personeel. Inmiddels levert Novicare de behandeldienst en de eerste indrukken zijn zeer positief.

Zoals voor elk verpleeghuis geldt, heeft corona in grote mate de plannen beïnvloed. Scholingen werden geschrapt en teamoverleggen vonden beperkt plaats. Veel van de doelstellingen waar fysieke aanwezigheid gewenst was, zijn niet doorgegaan door de coronamaatregelen. Corona heeft vanzelfsprekend veel van het team gevraagd. De Linde kende zowel in de 1e als in de 2e golf een uitbraak. Deze bleef beperkt en er zijn geen bewoners overleden. Maar de impact op het primaire zorgproces, de aandacht voor welzijn (activiteiten, naar buiten kunnen etc.) en op het personeel (ziekteverzuim) was en is groot. In het licht van bovenstaande ontwikkelingen reflecteren we op de doelen van het afgelopen jaar.

|   | Thema uit kwaliteitskader | Doelstelling 2020<br>(kwaliteitsplan 2020)                                                                                                                                                        | Status        | Verantwoording/reflectie<br>(kwaliteitsverslag 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Opvolging in 2021-2022<br>(kwaliteitsplan 2021-2022)                                                                                                                                                                                                                    |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Persoonsgerichte zorg     | In 2020 komen de onderwerpen Onbegrepen gedrag en Persoonsgericht werken structureel aan de orde in casuïstiekbesprekingen (tijdens het 6-wekelijkse teamoverleg).                                | deels voldaan | Er hebben MDO's plaatsgevonden met Yulius (GGZ-aanbieder) waarin onbegrepen gedrag structureel besproken is. Door corona hebben casuïstiekbesprekingen incidenteel plaatsgevonden, voor 2021 staan deze wel structureel gepland.                                                                                                                      | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                          |
|   |                           | In Q2 is intervisie opgestart.                                                                                                                                                                    | niet voldaan  | Is niet gedaan. Is wel een wens, ook vanuit de lokale CR, maar zal zwaartepunt hebben in 2022 omdat eerst gewerkt wordt om de basis op orde te krijgen.                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   |                           | In Q2 onderzoekt De Linde of medewerkers openstaan voor uitwisseling van medewerkers tussen twee afdelingen/etages (intern), om psychische belasting te verlagen en kennis en expertise te delen. | voldaan       | Door corona was er minder mogelijkheid om van afdeling te wisselen, wel is gewisseld van etage (De Linde bestaat uit drie teams met ieder twee etages).                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   |                           | Persoonsgericht werken is een structureel gespreksonderwerp in de overdracht en in teamoverleggen. De social workers hebben hierin een regierol. De overdracht wordt ieder kwartaal geëvalueerd.  | deels voldaan | Hoewel social workers (mbo niveau 4) conform plan zijn ingezet, bleek het merendeel om diverse redenen onvoldoende te functioneren. In het moderniseringsplan is deze functie daarom niet behouden. T.a.v. persoonsgerichte zorg heeft De Linde meerdere doelstelling geformuleerd om dit nog beter ingebed te krijgen. Zie kwaliteitsplan 2021-2022. | Medewerkers kennen de geschiedenis van bewoners en passen de zorg hierop aan. In Q3 2021 heeft iedere bewoner een persoonlijk doel die aansluit bij zijn/haar geschiedenis en wensen/verwachtingen (herstelgericht werken).                                             |
| 2 | Persoonsgerichte zorg     | Vanaf juli werken de PG-afdelingen met de MDO-uitnodigingsbrief.                                                                                                                                  | deels voldaan | Dit is uitgerold binnen twee PG-afdelingen en de 'opbrengst' is dat er meer rekening wordt gehouden met wensen van bewoners én naasten; deze worden vooraf besproken.                                                                                                                                                                                 | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                          |
|   |                           | De EVV'er verwerkt samen met de bewoner of betrokkenen het MDO en evalueert minimaal 2 keer per jaar het zorgplan met de bewoner.                                                                 | voldaan       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   |                           | In Q1 2021 vindt evaluatie plaats over dit proces.                                                                                                                                                | voldaan       | De start met Novicare (nieuwe behandeldienst) per half januari 2021, maakt dat opnieuw multidisciplinair gekeken wordt naar het MDO-proces.                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3 | Wonen en welzijn          | Huishoudelijke medewerkers ondersteunen per Q4 2019 de bewoners iedere dag in het opruimen en schoonhouden van de eigen kamer.                                                                    | voldaan       | Dit is gedaan, echter zijn de huishoudelijke medewerkers per 2021 uit dienst. De schoonmaak vindt nu plaats door Asito. Het idee is om het schoonhouden van de spullen in de bewonerkamers nu onderdeel te maken van het plan voor zinvolle daginvulling.                                                                                             | Eind 2021 is zinvolle daginvulling binnen de Linde een integraal onderdeel van de zorg en begeleiding van de bewoners. Dit is concreet en praktisch gemaakt in een plan waarin activiteitenbegeleiders, gastheren en -vrouwen, verzorgenden en verpleegkundigen elk een |

|   |                  |                                                                                                                                                                                                                                              |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                  | Eind 2020 vindt evaluatie plaats.                                                                                                                                                                                                            | <b>voldaan</b>       | Evaluatie heeft plaatsgevonden; bevindingen zijn meegenomen in het moderniseringsplan (zie inleiding 2.7)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | rol hebben. In bewonersoverleggen worden wensen van bewoners geïnventariseerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4 | Wonen en welzijn | In 2020 werft De Linde vrijwilligers conform de vervangingsvraag, zodat eind 2020 het aantal vrijwilligers stabiel is gebleven.                                                                                                              | <b>voldaan</b>       | Dit loopt goed. Er komen regelmatig nieuwe vrijwilligers bij.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   |                  | In Q1 is de inzet van vrijwilligers in de huiskamer meegenomen in het formatieplan van personeelssamenstelling. Uitvoer vindt plaats in Q2.                                                                                                  | <b>voldaan</b>       | De Linde werkte eerder met vrijwilligers in de huiskamer echter was er onvoldoende continuïteit. Door de inzet van gastheren en -vrouwen zeven dagen per week, zijn continuïteit en een vast gezicht geborgd. De gastheren en -vrouwen ondernemen o.a. activiteiten in de huiskamer. Door hun aanwezigheid creëren zij nabijheid, rust en een huiselijke sfeer, in de huiskamer maar ook op individueel niveau. Daarnaast zijn vrijwilligers actief ter ondersteuning van centrale activiteiten, of voor 1 op 1-contact met bewoners. | Per januari 2021 zijn er gastheren en -vrouwen zijn 7 dagen per week aanwezig t.b.v. het welzijn (activiteiten, zingeving enz.) van bewoners. Evaluatie vindt plaats in 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5 | Wonen en welzijn | In 2020 is er voor iedere bewoner een droomdag georganiseerd. Dit is gerapporteerd in het zorgplan. Voor PG-afdelingen wordt een gezamenlijke activiteit georganiseerd.                                                                      | <b>deels voldaan</b> | Er zijn enkele droomdagen georganiseerd. Maar na maart niet meer, vanwege corona. Omdat zinvolle daginvulling breder is dan 1 keer per jaar een droomdag en weekendactiviteiten, wil De Linde dat zinvolle daginvulling geïntegreerd wordt in de zorg en begeleiding van iedere dag.                                                                                                                                                                                                                                                  | Eind 2021 is zinvolle daginvulling binnen de Linde een integraal onderdeel van de zorg en begeleiding van de bewoners. Dit is concreet en praktisch gemaakt in een plan waarin activiteitenbegeleiders, gastheren en -vrouwen, verzorgenden en verpleegkundigen elk een rol hebben. In bewonersoverleggen worden wensen van bewoners geïnventariseerd.                                                                                                                                                                                                                 |
|   |                  | Mede op advies van de CR is eind Q1 een plan gereed voor activiteiten in de weekenden, waarbij medewerkers die op therapeutische basis werken, worden ingezet.                                                                               | <b>voldaan</b>       | Hoewel de uitvoering gewijzigd is, is tot een plan gekomen. Het oorspronkelijke idee om medewerkers op therapeutische basis in te zetten voor activiteitenbegeleiding bleek niet haalbaar. Dit omdat de persoonlijke situatie van medewerkers dusdanig varieert dat dit niet gestructureerd en duurzaam is vorm te geven. Daarom zijn de weekendactiviteiten vanaf 2021 belegd bij gastheren en -vrouwen.                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|   |                  | Het weekendactiviteitenplan gaat in Q2 van start. De social workers nemen hier een actieve rol in.                                                                                                                                           | <b>deels voldaan</b> | Er is door corona geen activiteitenplan ontwikkeld (vindt plaats in 2021), maar wel zijn er regelmatig activiteiten georganiseerd zoals een                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   |                  | Wekelijks vindt er een kookactiviteit plaats in de huiskamer waarbij de afdelingen ondersteuning krijgen van de centrale keuken.                                                                                                             | <b>voldaan</b>       | Iedere dag wordt er soep gemaakt. De kookactiviteiten krijgen opvolging in 2021 met daarin een rol van gastheren en -vrouwen; het plan wordt op dit moment ontwikkeld. Mede op advies van de lokale CR zal er vanaf Q2 2021 op iedere afdeling wekelijks een volledige maaltijd worden gekookt. Op dit moment worden maaltijden extern bereid en aangeleverd.                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6 | Wonen en welzijn | In Q1 is er minimaal één ervaringsdeskundige actief.                                                                                                                                                                                         | <b>niet voldaan</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Binnen regio Rijnmond Zuidwest is eind 2020 een beleidsmedewerker gestart die dit onderwerp voor de hele regio verder opgepakt. Wordt vervolgd en uitgerold in 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7 | Veiligheid       | De aandachtsfunctionarissen voeren ieder jaar een check uit en evalueren met teamleiders van de afdelingen. Daarnaast zijn hygiëne en medicatieveiligheid ieder kwartaal bespreekonderwerpen in teamvergaderingen, mede op advies van de CR. | <b>voldaan</b>       | In het afgelopen jaar zijn medicatieveiligheid en hygiëne structureel besproken in de teamoverleggen. Gebleken is dat medewerkers soms melden terwijl dit niet nodig is; de definitie van een melding is niet altijd helder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Gastvrouwen en -heren hebben kennis van de HACCP-regels en gezonde voeding passen deze kennis toe in de praktijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8 | Veiligheid       | In 2020 vindt minimaal twee keer per jaar een casuïstiekbespreking plaats, n.a.v. meldingen van incidenten. N.a.v. deze bespreking vindt inventarisatie van evt. scholingsbehoefte plaats.                                                   | <b>voldaan</b>       | Gerealiseerd. Gebleken is dat medewerkers soms melden terwijl dit niet nodig is; de definitie van een melding is niet altijd helder. Scholingsbehoefte in 2021 is gebaseerd op analyse van de meldingen (o.a. agressie).                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Medewerkers maken een juiste melding bij incidenten. Deze worden geanalyseerd en besproken in het teamoverleg, minimaal 2 keer per jaar. Het team ervaart de meerwaarde van melden en er heerst een open cultuur om te leren van incidenten. Een open meldcultuur is te achterhalen in kwaliteit en kwantiteit van meldingen, maar ook in de mate waarop het bespreekbaar is vanuit het team zelf. In 2021 wordt in ondersteuning van de afd. kwaliteit de slag gemaakt om niet incident op incident te bespreken maar een goede analyse te maken en die te bespreken. |

|    |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Leren en werken aan kwaliteit         | In Q1 is een opleidingsplan opgesteld door de kwaliteitsverpleegkundige en praktijkbegeleider. In ieder geval zal er scholing plaatsvinden op psychiatrie en reflecterend vermogen. (In het plan is ook aandacht voor de samenwerking met het lerend netwerk, mbo- en hbo-onderwijs en initiatieven zoals de Zorgmarkt.)<br>Per Q2 uitvoering van het opleidingsplan. | voldaan       | Het opleidingsplan is gerealiseerd, maar door corona is niet alles doorgegaan volgens planning. Krijgt vanzelfsprekend opvolging in 2021-2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 10 | Leren en werken aan kwaliteit         | In Q1 is door kwaliteitsverpleegkundigen een werkwijze (PDCA) ontwikkeld voor opvolging/borging van zorgthema's, werkwijzen, protocollen e.d. waarin het team zich kan doorontwikkelen en/of bijscholen.                                                                                                                                                              | deels voldaan | Een kwaliteitsverpleegkundige heeft hiertoe een aanzet gedaan maar door corona en zwangerschapsverlof van de kwaliteitsverpleegkundige is dit niet verder uitgewerkt. Het PDCA-werken is een belangrijk ontwikkelpunt vanuit het inspectiebezoek dat heeft plaatsgevonden (zie inleiding 2.7) waar de komende tijd aan gewerkt wordt (ook breder dan alleen binnen De Linde).                                                                                                                                                                                                                                            | Het PDCA-werken is een belangrijk ontwikkelpunt vanuit het inspectiebezoek dat heeft plaatsgevonden (zie inleiding 2.7) waar de komende tijd aan gewerkt wordt (ook breder dan alleen binnen De Linde).                                                                                                                                                   |
|    |                                       | In 2020 zal de inzet van de kwaliteitsverpleegkundige verder worden uitgerold. Eén keer per twee weken is er overleg tussen de manager en de kwaliteitsverpleegkundige om observaties te delen en leer-/ontwikkelmogelijkheden in beeld te brengen.                                                                                                                   | deels voldaan | De rol van kwaliteitsverpleegkundige is in 2020 verder uitgerold, maar leidde niet helemaal tot de gewenste invulling. De eerste helft van het jaar stond in het teken van de Wzd en corona. De tweede helft van het jaar was zij met zwangerschapsverlof. In 2020 is een moderniseringsplan ontwikkeld, waarin de functie van kwaliteitsverpleegkundige niet is teruggekeerd. T.a.v. observeren, analyseren en uitzetten van verbeteracties staat er voor 2021 gepland dat er in ieder kwartaal een audit plaatsvindt op één afdeling/verdieping. De doelstelling wordt dus in een andere vorm uitgewerkt in 2021-2022. | Ieder kwartaal vindt een audit plaats op 1 afdeling/verdieping m.b.v. het instrument Zicht op kwaliteit (specifiek voor kwaliteitskader verpleeghuiszorg) door een (kwaliteits)medewerker en de teamleider. In Q1 is er een jaarplanning met daarin wat wanneer geaudit wordt. Audit en opvolging is PDCA verwerkt en inzichtelijk voor alle medewerkers. |
| 11 | Leren en werken aan kwaliteit         | Eind 2020 heeft minimaal 1/3 van de medewerkers een dienst meegedraaid op een andere afdeling binnen De Linde of binnen een ander LdH-verpleeghuis, of bij een andere collega-zorginstelling.                                                                                                                                                                         | voldaan       | Door corona was er minder mogelijkheid om op een andere locatie een dienst mee te draaien of van afdeling te wisselen, wel is gewisseld van etage (De Linde bestaat uit drie afdelingen met ieder twee etages). Medewerkers hebben hierdoor ervaren dat het dragelijk(er) is/werd om zorg te verlenen aan bewoners die veel onbegrepen gedrag vertonen. De psychische belastbaarheid is zo beter in balans.                                                                                                                                                                                                              | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12 | Leren en werken aan kwaliteit         | De Linde participeert in 2020 in dit regionaal samenwerkingsverband met collega-zorginstellingen.                                                                                                                                                                                                                                                                     | voldaan       | De directie participeert in het bestuurlijk netwerk Waardenland.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 13 | Leiderschap, governance en management | In Q1 zijn de taken van de teamleiders duidelijk en bekend bij het team.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | voldaan       | Taken zijn duidelijk en opgenomen in het moderniseringsplan (zie inleiding 2.7).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Teamleiders (van De Dukdalf én De Linde) krijgen scholing om kennis op te doen en te onderhouden omtrent VVT- en HR-zaken, waarbij iedere teamleider een eigen aandachtsgebied heeft. Er vindt periodieke terugkoppeling plaats in het teamoverleg.                                                                                                       |
|    |                                       | In 2020 krijgen teamleiders wekelijks coaching in leiderschap.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | deels voldaan | Teamleiders kregen coaching van de toenmalige clustermanager (niet van een coach). Het moderniseringsplan heeft ook consequenties voor de invulling van hun rol. In 2021 beoordelen we in hoeverre er coaching nodig is om hun rol goed te kunnen vervullen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    |                                       | In Q1 is er een overzicht van de actieve werkgroepen en vindt verdere uitrol plaats op inhoud, verantwoordelijkheden en in het delen en ophalen van informatie tussen het team en de werkgroepen.                                                                                                                                                                     | niet voldaan  | Deze doelstelling is door de reorganisatie, corona en verloop personeel niet uitgevoerd. De reorganisatie vraagt om andere dan wel nieuwe prioriteiten dus dit krijgt voorlopig geen opvolging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    |                                       | Uiterlijk in maart 2020 ligt er een definitief plan voor de aansturing van de verpleegafdelingen De Dukdalf én De Linde, waarbij dit voor beide anders kan zijn vanwege verschil in setting. (De Linde heeft bijv. meerdere afdelingen, verschillende doelgroepen enz.)                                                                                               | voldaan       | Dit is gerealiseerd. Voor De Linde zijn drie teamleiders aangesteld, voor De Dukdalf één. Zij vallen onder de nieuwe regiomanager Langdurige zorg die half december 2020 is gestart. Anders dan de clustermanager die tot december in functie was, is deze regiomanager wel onderdeel van het MT, waardoor de belangen van de verpleeghuizen de juiste aandacht krijgen in besluitvorming.                                                                                                                                                                                                                               | Teamleiders (van De Dukdalf én De Linde) krijgen scholing om kennis op te doen en te onderhouden omtrent VVT- en HR-zaken, waarbij iedere teamleider een eigen aandachtsgebied heeft. Er vindt periodieke terugkoppeling plaats in het teamoverleg.                                                                                                       |
|    |                                       | Vanaf april werken de teams op De Dukdalf en De Linde volgens de nieuwe structuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | voldaan       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|    |                                       | Vanaf april is er één keer per twee maanden ruimte voor evaluatie met het team en eventuele bijstelling.                                                                                                                                                                                                                                                              | voldaan       | Dit is anders vormgegeven dan vooraf bedacht: er is een projectgroep ingericht om het moderniseringsplan t.b.v. De Linde op te stellen. Medewerkers zijn geïnformeerd tijdens o.a. een medewerkersdag waarin zij actief meedachten over persoonsgerichte zorg aan de toekomstige doelgroep van de Linde. Tijdens de medewerkersdag is het doel van het moderniseringsplan besproken en wat er nodig is in de nieuwe structuur.                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



|    |                         |                                                                                                                                                                                         |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | Gebruik van hulpbronnen | Huiskameroverleggen vinden maandelijks op de afdelingen plaats. Bewoners en naasten kunnen ideeën, knelpunten of verbeteringen aandragen. Deze krijgen opvolging volgens de PDCA-cyclus | voldaan       | Huiskameroverleggen hebben plaatsgevonden, al had corona hier wel invloed op. Verbeterpunten landen in het verbeterregister en worden geborgd door de teamleider. Vanaf 2021 zullen gastheren en -vrouwen de huiskamer-gesprekken voorzitten, waarbij ook de zorg als toebehoort aanwezig is.                                                                                                                                                            | Per januari 2021 zijn er gastheren en -vrouwen zijn 7 dagen per week aanwezig t.b.v. het welzijn (activiteiten, zingeving enz.) van bewoners. Evaluatie vindt plaats in 2022.                                                                                               |
|    |                         | In teamoverleggen kunnen medewerkers ideeën geven en vragen stellen. Deze krijgen opvolging volgens de PDCA-cyclus. De teamleiders informeren en geven informatie over veranderingen.   | deels voldaan | Er is ruimte in teamoverleggen voor ideeën en vragen. Het borgen van de opvolging is en blijft de uitdaging. Wel wordt er (o.a. met medewerkersnieuwsbrieven) actief geïnformeerd over de veranderingen en houden de teammanagers vanaf 2021 om de paar weken bijeenkomsten met een dwarsdoorsnede van het personeel over alle veranderingen en bijkomende knelpunten. Van deze bijeenkomsten worden actiepunten bijgehouden zodat opvolging geborgd is. | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    |                         | In 2020 ontvangen medewerkers elke maand een nieuwsbrief waarin zij geïnformeerd worden over belangrijke ontwikkelingen.                                                                | voldaan       | Is geborgd. Medewerkers hebben dit als zeer waardevol ervaren, zeker rondom de reorganisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    |                         | Minimaal twee keer per jaar vindt overleg plaats tussen management en de CR waarin zij ideeën kunnen geven en vragen kunnen stellen. Deze krijgen opvolging volgens de PDCA-cyclus.     | voldaan       | Directie voert overleg met CR en heeft de CR ook betrokken bij de ontwikkeling van het moderniseringsplan. Concreet voorbeeld: n.a.v. deze gesprekken is bijvoorbeeld extra fruit geregeld voor deelnemers. De CR geeft aan iets meer betrokken te willen zijn bij de opvolging.                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 15 | Gebruik van hulpbronnen | In Q1 is een werkgroep Gezond werken opgezet die onderzoekt wat aan hulpmiddelen een bijdrage levert aan gezond werken (mentaal en fysiek).                                             | niet voldaan  | Naast sluiting van de rookruimte voor personeel is deze doelstelling verder niet verder uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Aandacht voor gezond werken is belegd bij HR, voor heel regio Rijnmond Zuidwest. O.a. de wens van de lokale CR om hier aandacht aan te besteden, is hiermee geborgd.                                                                                                        |
|    |                         | In Q2 vindt een evaluatie plaats over het (optimaal) gebruik van de tablets.                                                                                                            | deels voldaan | Er zijn tablets ingezet voor het gebruik van Medimo en het beeldbellen met familie. Dit loopt goed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    |                         | Eind Q3 is een plan opgesteld wat aan hulpmiddelen ingezet kan worden op De Linde en hoe de implementatie eruit ziet.                                                                   | deels voldaan | De praktijk laat zien dat het belang van deze hulpmiddelen (domotica) er is en ze positief bijdragen aan de zorg. Echter voor de implementatie is veel nodig: tijd, scholing en begeleiding. In 2021 en 2022 zal De Linde zich daarom m.n. bezighouden met scholing en begeleiding.                                                                                                                                                                      | Er zijn hulpmiddelen ingezet en medewerkers zijn daarin geschoold en ondersteund (denk aan: slim incontinentiemateriaal, FreeStyle libre - glucose meten zonder pijnlijk prikken). Daarnaast is eind 2022 het bestelproces en het magazijn zo efficiënt mogelijk ingericht. |

**Weten wat zorg binnen De Linde betekent?**  
**Anita Witzier verbleef voor haar programma 'Anita wordt opgenomen' een aantal dagen op onze locatie en heeft de zorg van dichtbij ervaren. Ze sprak met bewoners en ook met mantelzorgers en medewerkers die zich met hart en ziel inzetten voor onze bijzondere doelgroep. Nieuwsgierig? Kijk de aflevering terug op NPO start (seizoen 5, afl. 3).**



## 2.8 Verpleeghuis De MeerZorg (Ugchelen, regio Oost)

2020 was voor de MeerZorg een hectisch jaar. Hoewel gepland, was de verbouwing - zeker i.c.m. corona - intensief en heeft het veel gevraagd van de medewerkers. De verbouwing is nog in volle gang en zal medio mei 2021 worden afgerond. Echter de eerste helft van de afdeling, 6 studio's zijn in januari 2021 al in gebruik genomen. De verbouwing en het starten van een nieuwe afdeling hebben tot doel om de kortdurende en langdurige zorg te scheiden. Voorheen woonden zowel bewoners met een Elv-indicatie als bewoners met een Wlz-indicatie gemixt op één afdeling. De Elv-populatie was aanzienlijk groter dan de Wlz-populatie en dat maakte dat er bij medewerkers een (onbewuste) focus op kortdurende zorg was ontstaan. Er is daarom gekozen om de leegstaande vleugel van het pand om te bouwen tot een afdeling waar bewoners langdurig wonen en de zorg ontvangen die daarbij past. In totaal worden er 12 studio's gerealiseerd; iedere studio heeft een eigen kitchenette en sanitair. Daarnaast is er een grote woonkeuken/-kamer op de begane grond, een kleinere woonkamer op de eerste etage en verschillende ruimtes voor opslag, de wasmachines en een klein kantoorje.

De verbouwing heeft persoonsgerichte zorg een impuls gegeven; het fysiek scheiden van Wlz- en Elv-zorg dwingt medewerkers anders te kijken naar (de zorg aan) bewoners en naar hun behoeftes rondom wonen, dagbesteding en het voeren van regie over het eigen leven. De bewoners zijn zeer positief over de splitsing van beide zorgsoorten en de realisatie van de nieuwe studio's. Ook hebben medewerkers een duidelijke groei gemaakt in het leren met en van elkaar. Het team van de MeerZorg blijft één team, echter hebben teamleden wel hun voorkeur kunnen geven voor het werken op de Elv- of Wlz-afdeling. Dat leverde een goede balans op als ook een grote bereidheid om op beide afdelingen te werken.

**"Zo mooi om te merken dat bewoners, door aandacht voor kwaliteit van leven, langzaam in beweging komen; ze gaan van horizontaal naar verticaal."**

- zorgmedewerker De MeerZorg

|   | Thema uit kwaliteitskader | Doelstelling 2020<br>(kwaliteitsplan 2020)                                                                                                                                                                | Status        | Verantwoording/reflectie<br>(kwaliteitsverslag 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Opvolging in 2021-2022<br>(kwaliteitsplan 2021-2022)                                                                                                                                                                                                                      |
|---|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Persoonsgerichte zorg     | Bij het team is bekend wat persoonsgerichte zorg betekent volgens het kwaliteitskader                                                                                                                     | deels voldaan | Zie inleiding van deze paragraaf. De verbouwing heeft persoonsgerichte zorg een impuls gegeven; het fysiek scheiden van Wlz- en Elv-zorg dwingt medewerkers anders te kijken naar (de zorg aan) bewoners en naar hun behoeftes rondom wonen, dagbesteding en het voeren van regie over het eigen leven.                                                              | Going concern. De lokale CR adviseert om bij evaluatie ook bewoners te betrekken.                                                                                                                                                                                         |
|   |                           | Praktische tips en tools voor persoonsgerichte zorg zijn ontwikkeld (wat betekent persoonsgerichte zorg op onze afdeling: waarin komt dat tot uiting & kunnen we verbeteren?) Bewoners hierbij betrekken. | niet voldaan  | In 2021 volgt een deel van het team een training waarin o.a. het thema persoonsgerichte zorg aandacht krijgt. Dit stond al eerder in de planning maar is door corona niet gestart.                                                                                                                                                                                   | Op 1 april 2021 zijn alle medewerkers bekend met wat persoonsgerichte zorg inhoudt. Zij volgen o.a. een training. Op 1 oktober 2021 is persoonsgerichte zorg uitgewerkt en opgenomen in het zorgplan van alle bewoners. In 2022 vindt een check plaats op de zorgplannen. |
|   |                           | Het thema komt structureel aan de orde in het MDO                                                                                                                                                         | deels voldaan | Het thema komt structureel aan de orde in de MDO's. Daaruit blijkt dat er nog een ontwikkeling nodig is in de zorgplannen. De behoefte aan training in vraaggericht werken dan wel persoonsgerichte zorg stond gepland voor 2020, maar is door corona verplaatst naar 2021.                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2 | Persoonsgerichte zorg     | In juli is er een plan voor verbetering van voorbereiding en invulling van het MDO                                                                                                                        | voldaan       | Dit loopt. De MDO-aanpak is afgestemd op het type verblijf. Zo zijn Wlz-bewoners structureel aanwezig bij het MDO, Elv-bewoners nemen af en toe deel. Zij hebben structureel afstemming met hun EVV'er over wat besproken is in het MDO.                                                                                                                             | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                            |
|   |                           | In december zijn bewoners en/of naaste(n) minimaal één keer per jaar aanwezig bij het MDO. Iedere bewoners wordt twee keer per jaar besproken in een MDO.                                                 | voldaan       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | Wonen en welzijn          | In 2020 is voor iedere bewoner een droomdag georganiseerd (bijv. naar een voetbalwedstrijd, een middag winkelen enz)                                                                                      | deels voldaan | Door corona waren de mogelijkheden beperkt, desondanks zijn er verschillende uitstapjes georganiseerd individueel of in een groepje van max. 3 bewoners naar een plaats van eigen keuze. Zo was er een uitstapje naar een botanische tuin of werd de wensambulance ingezet. Het organiseren van droomdagen is vast onderdeel van het activiteitenprogramma geworden. | Going concern. Aanvulling van lokale CR is om een busje met rolstoellift aan te schaffen.                                                                                                                                                                                 |
|   |                           | In Q1 zijn de AB'ers getraind in het geven van de Liberman-training.                                                                                                                                      | voldaan       | De training heeft plaatsgevonden. Vanaf Q2 2020 organiseert de activiteitenbegeleider wekelijks de training voor bewoners. Bewoners ervaren het als een veilige bijeenkomst waarin ze kunnen aangeven waar ze moeite mee hebben, wat hen bezighoudt. Ze voelen zich vooral gehoord.; wekelijks is er tijd voor hun verhaal.                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   |                           | In Q1 is er een plan gereed hoe bewegen onderdeel vormt van het activiteitenaanbod aan de bewoners.                                                                                                       | voldaan       | Er is een vrijwilliger geworven voor een wekelijkse beweegactiviteit. Daarnaast is er dagelijks een wandeling. Hoewel de opkomst wisselend is, ervaren bewoners dit als een fijne afwisseling in hun dag. De vrijwilligers zijn in staat deelnemers te stimuleren. Verder wordt er iedere dag een wandeling gemaakt om de krant te halen.                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                  | Per Q1 worden AB'ers actief betrokken bij de zorgplandoelen m.b.t. zinvolle daginvulling. Dit wordt geëvalueerd tijdens teammomenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | deels<br>voldaan                                     | Door wisseling van de activiteitenbegeleiders ontbrak helaas de stabiliteit om dit goed vorm te geven. De teamleider stimuleert de onderlinge samenwerking maar ervaart dat het nog niet vanzelfsprekend is dat zowel het team als de activiteitenbegeleiders elkaar weten te vinden. De samenwerking met het 50 50 Workcenter (dagbesteding en re-integratie) verloopt goed; er is continu contact tussen werkbegeleiders en EVV'ers. Ook dat er weer dagbesteding plaatsvindt op hetzelfde terrein van de MeerZorg zorgt voor reuring; bewoners vinden dat heel fijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | In ieder zorgplan zijn doelen opgesteld m.b.t. zinvolle daginvulling. De vraag wat een dag zinvol maakt, is besproken met de bewoner en vertaald naar concrete acties. Dit uit zich in 2022 in een hogere score t.a.v. zinvolle daginvulling in het CTM (t.o.v. 2020). |
|   |                  | In 2020 zal de inzet van een helpende gecontinueerd worden; niet alleen ter ondersteuning van de verpleging bij de ADL-zorg, maar ook ter ondersteuning van de AB'ers, bijv. bij het ontbijt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | voldaan                                              | De helpenden hebben naast hun ondersteunende rol bij de ADL-zorg ook een rol in de huiskamer en ook ondernemen ze activiteiten met bewoners, zoals wandelen, het begeleiden van bewoners naar het ziekenhuis, of bijvoorbeeld bij het afscheid nemen van hun vorige woonplek. De helpenden stimuleren de maatschappelijke participatie van de bewoners.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|   |                  | In Q2 is een besluit genomen t.a.v. wijziging werktijden van de AB'ers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | voldaan                                              | Besloten is de huidige werktijden te handhaven. Het idee om de diensten later te laten starten is uiteindelijk onnodig gebleken. In de praktijk bleek namelijk dat activiteitenbegeleiders een belangrijke rol spelen in de ochtend, bij het opstarten van de dag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   |                  | In Q2 is onderzocht of een aparte activiteitenruimte beschikbaar is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | voldaan                                              | Er is een ruimte in de nabijgelegen boerderij gerealiseerd. In deze ruimte worden naast creatieve activiteiten ook recreatieve activiteiten gedaan zoals biljarten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4 | Wonen en welzijn | In april is er een eenduidige werkwijze beschikbaar voor het inzetten van netwerk (ook wanneer geen netwerk aanwezig is; inzetten van een maatje/vrijwilliger). Hierbij wordt gebruikgemaakt van de output van het LdH-regionale project Steunend netwerk.<br>Vanaf mei werken medewerkers volgens deze nieuwe werkwijze.<br>In Q4 vindt evaluatie en evt. bijstelling plaats.                                                                                                                                                                                             | voldaan                                              | Ondanks corona is het netwerk zoveel als mogelijk ingezet. Wat beter gaat, is dat het netwerk eerder wordt betrokken; in het MDO wordt nu structureel en eerder de vraag gesteld hoe het netwerk van een bewoner eruit ziet. Verder werkt het mee dat er meer EVV'ers zijn t.o.v. twee jaar geleden. De caseload van EVV'ers is verkleind en biedt hen meer ruimte om onderwerpen als netwerk en dagbesteding te bespreken met de bewoners. Daarnaast komt het netwerk structureel aan de orde in de voorbereiding van de MDO's; aan iedere bewoner wordt gevraagd of hij/zij iemand van zijn familie of vriendenkring wil uitnodigen voor het MDO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5 | Wonen en welzijn | Per januari uitvoering van het schoonmaakplan<br><br>Twee keer per jaar (Q2 en Q4) vindt evaluatie plaats over de uitvoering van het schoonmaakplan (en evt. bijstellen).<br>In juni zijn de huishoudelijke medewerkers bijgeschoold door een externe partij.<br><br>Er vindt maandelijks controle plaats op stickeren en juist afsluiten en opruimen van voeding. In Q2 en in Q4 vindt evaluatie plaats in de teamvergadering.<br>In Q3 is een besluit genomen m.b.t. het inkopen en bewaren van eten en drinken dat door de bewoners zelf is gekocht (op advies van CR). | voldaan<br><br>voldaan<br><br>voldaan<br><br>voldaan | Het schoonmaakplan, met daarin een overzicht van wekelijkse taken, staat op papier en wordt wekelijks uitgedraaid en afgetekend. Iedereen is bekend met zijn/ haar taak. Hoewel het een punt van aandacht blijft (vooral t.a.v. van de (in)stabiliteit van het team), geven nieuwe medewerkers aan dat het duidelijk is wat van hen verwacht wordt.<br>Het schoonmaakplan is een vast punt op de agenda van het maandelijks teamoverleg. Dit wordt bijgesteld indien nodig.<br>De training is door corona vroegtijdig gestopt en krijgt een doorstart in 2021 zodra dit mogelijk is. Medewerkers waren enthousiast over het deel van de training wat ze hebben gevolgd. Ze hebben nieuwe inzichten gekregen en tips voor efficiënter dan wel arbotechnisch werken.<br>Dit is een vast onderdeel van het schoonmaakplan en wordt geëvalueerd in de teamoverleggen.<br>In de huisregels is dit onderwerp opgenomen: bewoners mogen eigen eten en drinken inkopen en bewaren op hun kamer waarbij medewerkers regelmatig de houdbaarheid checken en eten of drinken zullen weggooien wanneer het over de datum is. Door de wisselende doelgroep blijft het regelmatig een onderwerp van gesprek in het bewonersoverleg. Indien nodig worden afspraken bijgesteld. De regionale CR is betrokken en op de hoogte van eventuele bijstellingen. | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Wonen en welzijn                      | In Q3 is een taakverdeling opgesteld voor vrijwilligers, waarin verwachtingen tussen medewerkers en vrijwilligers zijn omschreven en duidelijk is waarvoor vrijwilligers worden ingezet.                                                                       | voldaan       | De aandachtspersonen Vrijwilligers hebben met alle vrijwilligers een evaluatiegesprek gevoerd waarin ook de taak is besproken. Omdat het een klein aantal vrijwilligers betreft is dit niet uitgewerkt op papier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7  | Veiligheid                            | In 2020 komen MIC-meldingen maandelijks terug in de teamvergaderingen. Verbeteracties worden geformuleerd en opgevolgd.                                                                                                                                        | voldaan       | Dit is een vast agendapunt geworden in het teamoverleg. De verpleegkundige met het aandachtsgebied kwaliteit monitort het proces en levert de input voor het teamoverleg. N.a.v. de input worden er verbeteracties opgesteld en uitgevoerd. Zo is bijvoorbeeld het medicatieproces geëvalueerd en het medicijnhok opgeruimd.                                                                                                                                                                                            | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8  | Veiligheid                            | Maandelijks wordt kennis en expertise gedeeld m.b.t. onvrijwillige zorg + vindt evaluatie plaats in team- (?) / casuïstiekbijeenkomsten?                                                                                                                       | voldaan       | Onvrijwillige zorg is regelmatig besproken in het MDO en het maandelijks teamoverleg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9  | Leren en werken aan kwaliteit         | In januari is het opleidingsplan voor 2020 definitief, met specifieke aandacht voor: mondzorg, wondzorg, moreel beraad, herstelgericht werken, medicatie, zinvolle daginvulling.                                                                               | voldaan       | De ontwikkeling van een opleidingsplan is gerealiseerd. Hoewel enkele trainingen/scholingen zijn geannuleerd of opgeschort, hebben medewerkers e-learning m.b.t. bevoegd- en bekwaamheden gevolgd. Ook is een training Clever gevolgd en heeft de training over het EVV'erschap op individueel niveau plaatsgevonden.                                                                                                                                                                                                   | Het opleidingsplan voor de MeerZorg is jaarlijks in Q1 vastgesteld en vervolgens uitgevoerd volgens planning. Onderwerpen die zijn opgenomen voor 2021 zijn: bevoegd en bekwaamheden, motiverende gespreksvoering, omgaan met verslaving, klinisch redeneren, verschillende ziektebeelden. Daarna going concern.                                                                                                                                                  |
|    |                                       | In Q1 start de uitvoer van het opleidingsplan.                                                                                                                                                                                                                 | deels voldaan |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 10 | Leren en werken aan kwaliteit         | In Q1 en Q2 vinden er trainingen t.a.v. procesmatig werken en gebruik Clever plaats voor alle teamleden. Doel: vaardigheden trainen, basis op orde en procesmatig werken.                                                                                      | voldaan       | In 2020 zijn medewerkers bijgeschoold. Het heeft echter (blijvende) aandacht en tijd nodig zodat medewerkers het procesmatig werken volledig eigen maken. Daarom loopt deze doelstelling door tot en met 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Alle medewerkers kunnen, binnen hun rol, werken met Clever en zijn op de hoogte van wat er van hen verwacht wordt. In 2022 vindt een check plaats door BTM en de TL, waarbij wordt nagegaan of iedere bewoner, langer dan zes weken verblijvend op de afdeling, een vastgesteld zorgplan heeft, risico-inventarisaties zijn ingevuld en of doelen zijn geëvalueerd dan wel bijgesteld. Het thema komt terug in de jaarlijkse ontwikkelgesprekken met medewerkers. |
|    |                                       | In Q3 en Q4 vindt er een dossiercheck plaats waarbij wordt nagegaan of iedere bewoner, langer dan zes weken verblijvend op de afdeling, een vastgesteld zorgplan heeft, risico-inventarisaties zijn ingevuld en of doelen zijn geëvalueerd dan wel bijgesteld. | voldaan       | De dossiercheck heeft plaatsgevonden door de BTM-medewerker die werkzaam is voor de MeerZorg. Deze check vindt maandelijks plaats. De BTM'er heeft contact met de EVV'er als er zaken ontbreken en geeft feedback. De dossierchecks wezen uit dat er extra aandacht nodig is voor de risico-inventarisaties. Hier wordt nu extra op gescreend.                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11 | Leiderschap, governance en management | In 2020 vindt ieder kwartaal evaluatie (op team- en individueel niveau) plaats over het management en haar aansturing van het team. Het team heeft ruimte om verbeteracties te formuleren, die geëvalueerd worden in het volgende kwartaal.                    | voldaan       | Dit is met name uitgevoerd op individueel niveau; de teamleider bespreekt dit onderwerp structureel in de persoonlijke ontwikkelgesprekken. De uitkomst is positief: zowel het team als het management zijn tevreden over de samenwerking en de aansturing. Zaken waar medewerkers tevreden over zijn, zijn: de teamleider is altijd bereikbaar en volgt afgesproken acties op, er is ruimte voor eigen initiatieven en ook ervaren medewerkers de verzuimaanpak van de teamleider als zeer positief en persoongericht. | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 12 | Gebruik van hulpbronnen               | In oktober is minimaal 1/3 van de medewerkers van tenminste drie verschillende disciplines geïnterviewd, zodat input beschikbaar is voor het jaarlijkse kwaliteitsplan.                                                                                        | deels voldaan | Interviews hebben niet plaatsgevonden door het vertrek van de beleidsmedewerker VVT. De inbreng van het team voor het kwaliteitsplan 2021-2022 is daarom opgehaald tijdens teamoverleggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Weten wat zorg binnen De MeerZorg betekent? Bert van Leeuwen kwam voor zijn programma Soep, sores en soelaas langs op De MeerZorg en heeft de zorg van dichtbij mogen ervaren. Hij sprak met bewoners en ook met medewerkers die zich met hart en ziel inzetten voor onze bijzondere doelgroep. Nieuwsgierig? Kijk de aflevering terug op NPO start (seizoen 1, afl. 7).



## 2.9 Verpleeghuis Merenhoef (Maarssen, regio Midden Nederland)

Merenhoef heeft een bewogen jaar achter de rug. In het derde en vierde kwartaal zijn er verschillende wisselingen geweest in het managementteam van Merenhoef. Ook de verbouwing van Merenhoef en de bouw van Merenpark waren niet makkelijk door de (geluids)overlast, opstartproblemen en de tijdelijke verhuizing van de bewoners. Ook zit Merenhoef in transitie van verzorgingshuis naar verpleeghuis. Natuurlijk heeft corona ook grote impact gehad op bewoners en personeel van Merenhoef. Mede hierdoor zijn niet alle doelstellingen voor 2020 gerealiseerd. De interim locatiemanager heeft in 2020 een plan van aanpak opgesteld met een aantal doelen die deels vorig jaar en deels dit jaar worden gerealiseerd om de kwaliteit van zorg te waarborgen.

**"Iets wat je met liefde doet,  
voelt niet als werk"**

- zorgmedewerker Merenhoef

|   | Thema uit kwaliteitskader | Doelstelling 2020<br>(kwaliteitsplan 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Status                         | Verantwoording/reflectie<br>(kwaliteitsverslag 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Opvolging in 2021-2022<br>(kwaliteitsplan 2021-2022)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Persoonsgerichte zorg     | 1. In Q1 is een plan ontwikkeld hoe er meer aandacht besteed wordt aan zorg op maat en bevorderen van eigen regie, ook m.b.t. de veranderende doelgroep op Merenhoef.<br>2. Q2 uitvoer<br>3. Q4 evaluatie + evt. vervolgacties                                                                                                                                                                                                 | voldaan                        | In het afgelopen jaar is de eigen regie van bewoners bevorderd door in te zetten op gedeelde besluitvorming. Medewerkers hebben hiervoor de cursus Die past hier niet gevolgd, gedeeltelijk online i.v.m. corona. Er volgen nog aanvullende sessies die ingaan op vraaggericht werken (i.p.v. aanbodgericht). Daarnaast is de zorgscorekaart geïntroduceerd, deze behoeft verdieping in 2021 e.v. en ook is een student van de VU gevraagd voor visievorming voor transitie van aanbod- naar vraaggerichte zorg, dit onderzoek is afgerond. De bevindingen en evaluatie volgen in Q2 2021. | Eind 2022 werken zorgverleners vraaggericht:<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Medewerkers werken met zorgscorekaarten, weten een juiste indicatie te stellen en volgen een routeplan voor opname. Implementatie scorekaart en routeplan is gereed in Q1 2021.</li><li>• Eind 2022 vindt hierop een check plaats in de zorgplannen.</li><li>• Het onderwerp komt ten minste 4 keer per jaar terug in teamoverleggen.</li><li>• Jaarlijks vindt in het 4e kwartaal een evaluatie plaats. Evt. vervolgacties worden uitgezet.</li></ul> |
| 2 | Wonen en welzijn          | In 2020 is er voor iedere <u>nieuwe</u> bewoner een mondzorgplan aanwezig.<br><br>In 2020 vindt scholing plaats door samenwerkingspartner Fresh Unieke Mondzorg, die is aangepast op wat zij in hun praktijk op Merenhoef aantreffen. De scholing is voor nieuwe medewerkers en tevens een opfriscursus huidige medewerkers.                                                                                                   | voldaan<br><br>niet voldaan    | Bij iedere bewoner zijn in het zorgplan mondzorgdoelen opgenomen. Daarnaast zijn wekelijks mondzorgspecialisten aanwezig.<br><br>Hier is mee gestart, maar door corona uitgesteld. Krijgt opvolging in 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Going concern. De praktijkopleider werkt dit verder uit. Scholing start in Q3 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3 | Wonen en welzijn          | In 2020 kunnen bewoners van een gesloten afdeling onder begeleiding eten en drinken in de brasserie, nu ook buiten de gezette tijden.<br>In 2020 is de brasserie open voor mensen uit de wijk en omgeving, zodat het 'gewone leven' meer zichtbaar en merkbaar is. De sfeermakers en/of gastvrouwen hebben hierin een begeleidende rol.                                                                                        | deels voldaan<br>deels voldaan | De brasserie is begin 2020 geopend, maar door corona verschillende periodes gesloten geweest.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4 | Wonen en welzijn          | Afhankelijk van de andere bouwwerkzaamheden, is in Q3 een beleefstuin gerealiseerd voor bewoners. Er zal 'light' fitnessapparatuur geplaatst worden dat bewoners uitnodigt om te bewegen. Daarnaast wordt een kinderspeelplaats gerealiseerd met o.a. wipkippen, voor de kleinkinderen van bewoners.                                                                                                                           | deels voldaan                  | In de hal op de begane grond is een fitnessfiets geplaatst. Hier wordt veel gebruik van gemaakt, ook als onderdeel van fysio. Er is geen beleefstuin gerealiseerd; er bleek onvoldoende ruimte te zijn. Het geld is besteed aan een exclusief bad op een van de PG-afdelingen en voor het terras van de brasserie.                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5 | Veiligheid                | In 2020 is de Meldingencommissie omgevormd tot Commissie Veiligheid & Meldingen en niet alleen actief t.a.v. meldingen van incidenten, maar ook t.a.v. andere veiligheidsonderwerpen zoals medicatie(veiligheid), hygiëne en infectie-, val- en decubituspreventie en klachten.<br><br>Analyse en terugkoppeling van de meldingen vindt plaats door coördinatoren verpleegkundigen naar de teams, minimaal vier keer per jaar. | deels voldaan<br><br>voldaan   | Er is gewerkt aan een plan van aanpak voor verbetering/optimalisatie van het medicatieproces. Implementatie vindt plaats vanaf mei 2021.<br><br>Dit is gedaan, maar blijft aandacht nodig hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Het thema veiligheid komt niet expliciet naar voren in het kwaliteitsplan 2021-2022. Reflectie op de gestelde doelstellingen heeft ertoe geleid e.e.a. aanvullend op te nemen in het kwaliteitsplan 2021-2022:<br>- in Q3 is een MIC-commissie opgericht<br>- implementatie plan van aanpak medicatieproces<br>- structurele analyse & terugkoppeling van meldingen van incidenten.                                                                                                                                                            |

|   |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Leren en werken aan kwaliteit | In 2020 volgen medewerkers de training 'Rots en Water' waarin de focus zal liggen op de communicatie tussen medewerker en bewoner en zijn familie/naaste(n) en ruimte zal zijn voor zelfreflectie rondom dit thema.                                                      | voldaan       | Een deel van de medewerkers heeft de training gevolgd. I.v.m. corona is voor het andere deel de training opgeschoven naar 2021 (dit is inmiddels uitgevoerd). De training gaf verdieping op de thema's onbegrepen gedrag, agressie en emoties. Medewerkers gingen bij zichzelf na hoe ze hiermee omgaan, wat er bij jezelf gebeurt en wat voor gedrag jouw gedrag oproept bij een bewoner. Medewerkers hebben tools aangereikt gekregen voor in de praktijk. Het is een vast onderwerp in de teamoverleggen. | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7 | Personeelssamenstelling       | Vanaf januari is de coördinator van de sfeermakers verantwoordelijk voor structurele afstemming en verbinding tussen sfeermakers, gastvrouwen en de AB'ers. Afstemming vindt minimaal ieder kwartaal plaats.                                                             | deels voldaan | I.v.m. corona heeft dit vertraging opgelopen maar inmiddels is dit gestart (Q1 2021). De rol van sfeermakers wordt over het algemeen positief ervaren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|   |                               | In 2020 worden de sfeermakers geschoold door de diëtiste met als doel bewustwording van voeding bij ouderen.                                                                                                                                                             | niet voldaan  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|   |                               | In Q4 vindt evaluatie plaats tussen de afdelingsmanager, de coördinator van de sfeermakers, de AB'ers en de teamleider van de gastvrouwen. Eventuele verbeteracties worden meegenomen naar 2021.                                                                         | niet voldaan  | Beide hebben niet plaatsgevonden door wisseling managementteam en corona.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Doelstelling wordt toegevoegd aan kwaliteitsplan 2021-2022.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8 | Personeelssamenstelling       | In 2020 voert de afdelingsmanager kwartaalgesprekken met nieuwe medewerkers, zodat zij gerichter en structureel begeleiding en steun ervaren en een duidelijke plek kennen voor het neerleggen van plus- en minpunten. Ook komt waardering als thema aan de orde in deze | deels voldaan | Hoewel gesprekken zijn gevoerd, is dit niet consistent opgepakt. Ook hier spelen corona en wisseling in managementteam een grote rol. Voor 2021 zijn duidelijke doelstellingen geformuleerd (bijv. aanwezigheid van een 'starterspakket') die inmiddels in de uitvoerfase zitten. Ook is het plan bedacht om teambuildingssessies te organiseren en de implementatie van het buddysysteem is verplaatst. Beide plannen zitten inmiddels in de uitvoer.                                                       | Teamleiders gaan een training coachend leiderschap volgen. (Nieuwe) medewerkers ervaren vervolgens dit coachend leiderschap in de praktijk; dit uit zich in een hogere score t.o.v. het afgelopen jaar in het MTO én uit de jaarlijkse ontwikkelgesprekken tussen medewerker en teamleider. |
|   |                               | In Q2 wordt het 'buddysysteem' opnieuw geïmplementeerd; nieuwe medewerkers worden gekoppeld aan een collega-verpleegkundige. Op die manier ervaren nieuwe medewerkers van dichtbij ondersteuning en hebben zij een directe sparringspartner.                             | niet voldaan  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|   |                               | In Q3 is een informatieboekje aanwezig voor nieuwe medewerkers over de Merenhoef, haar visie, werkwijze enz.                                                                                                                                                             | voldaan       | De lancering van een app voor medewerkers, waar veel informatie voor (nieuwe) medewerkers te vinden is, maakt dat deze doelstelling anders is ingevuld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|   |                               | In 2020 wordt waardering tastbaar gemaakt (bijv. een kleinigheidje voor medewerkers).                                                                                                                                                                                    | voldaan       | Ten minste op 5 momenten in het afgelopen jaar zijn medewerkers verrast met een cadeautje waarmee de waardering ook tastbaar en voelbaar was. Medewerkers hebben hier wisselend op gereageerd. Een cadeautje op z'n tijd is leuk, maar evident is dat medewerkers persoonlijke waardering nodig hebben.                                                                                                                                                                                                      | Going concern.                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 2.10 Wlz thuis

|    | Thema uit kwaliteitskader     | Doelstelling 2020<br>(kwaliteitsplan 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Status        | Verantwoording/reflectie<br>(kwaliteitsverslag 2020)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Opvolging in 2021-2022<br>(kwaliteitsplan 2021-2022)                                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persoonsgerichte zorg         | Het zorgplan en de indicatie voor bewoners die Wlz-zorg thuis ontvangen, zijn opgesteld vanuit Clever in samenspraak met andere betrokken disciplines/stakeholders. In Q1 2021 zijn 95% van alle zorgplannen volgens de richtlijnen opgesteld. In 2021 vindt evaluatie plaats.                                                                                                                | deels voldaan | De implementatie van de nieuwste versie van Clever is vertraagd door o.a. veranderingen in de thuiszorg en vindt nu plaats vanaf mei 2021. De nieuwe versie biedt de mogelijkheid om het zorgplan en de indicatie beter te borgen en af te stemmen met stakeholders. De doelstelling is opgeschort naar het najaar 2021. Daarnaast heeft 75% van de medewerkers de training rapporteren en formuleren van doelen gevolgd. Afronding van de scholing vindt plaats in 2021. | Going concern.                                                                                                                                                                                                       |
| 2  | Persoonsgerichte zorg         | Medewerkers krijgen scholing in het formuleren van doelen in het zorgplan. In Q1 2021 zijn 95% van alle zorgplannen volgens de richtlijnen opgesteld. In Q1 2022 vindt evaluatie plaats.                                                                                                                                                                                                      |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                      |
| 3  | Multidisciplinaire aanpak     | <ul style="list-style-type: none"> <li>In samenspraak met de SOG zijn afspraken gemaakt die de communicatie tussen SOG en wijkverpleegkundigen verbetert.</li> <li>Er is onderzocht hoe in de thuiszorg een SOG ingeschakeld kan worden (bijv. via de huisarts een verwijzing naar het ziekenhuis). Uiterlijk in juni 2021 ligt een plan van aanpak hoe de SOG is in te schakelen.</li> </ul> | deels voldaan | Er is bekeken hoe in de thuiszorg een SOG ingeschakeld kan worden; dit kan via de huisarts. De werkwijze en afspraken e.d. zijn nog niet vastgelegd op papier; hier is niet aan toegekomen door wisselingen in het team.                                                                                                                                                                                                                                                  | Uiterlijk in juni 2021 ligt een plan van aanpak hoe de SOG is in te schakelen.                                                                                                                                       |
| 4  | Verantwoord thuis wonen       | Uiterlijk in juli 2021 is de centrale achterwacht 24 uur bereikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | voldaan       | M.b.v. het protocol Zorg in de wijk kan bij acute zorgvragen na 23 uur gebeld worden met een centrale achterwacht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Going concern.                                                                                                                                                                                                       |
| 5  | Verantwoord thuis wonen       | Het LdH werkt samen met stakeholders binnen de palliatieve zorg om een consultatiefunctie vorm te geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | voldaan       | De manager Zorg neemt deel aan het lokale Netwerk palliatieve zorg, tevens weet iedere medewerker de weg naar de consultatieverpleegkundige. Verder heeft een aantal medewerkers een basiscursus palliatieve zorg gevolgd. Er wordt nu beter aan advanced care planning gedaan en medewerkers weten daarnaast sneller en beter de weg te vinden naar de consultatieverpleegkundige.                                                                                       | Going concern.                                                                                                                                                                                                       |
| 6  | Wonen en welzijn              | Er is onderzocht of Arbochecks door de verpleegkundige (of ergotherapeuten) zelf gedaan kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | niet voldaan  | Dit is door corona nog niet opgepakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Er is onderzocht of Arbochecks door de verpleegkundige (of ergotherapeuten) zelf gedaan kunnen worden.                                                                                                               |
| 7  | Veiligheid                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Medische technologie bij medicatieveiligheid is ingezet (indien goed bevonden).</li> <li>Voor 31-12-2021 zijn alle medewerkers ingestruerd om de risico-inventarisatie af te nemen en is bij 95% van de deelnemers een risico-inventarisatie afgenomen. In Q3 2022 vindt een evaluatieplaats</li> </ul>                                                | voldaan       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle medewerkers hebben een training gevolgd om digitaal medicatie te kunnen aftekenen. Implementatie op de locaties is in gang gezet.</li> <li>Bij 95% van de deelnemers wordt een risico inventarisatie afgenomen. Medewerkers zijn geïnstrueerd en de check is gedaan in een interne audit. Daaruit bleek dat bij 95% van de deelnemers een risico-inventarisatie wordt afgenomen.</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>In mei 2021 vindt een evaluatie plaats hoe het medicatiedeelsysteem ervaren wordt.</li> <li>In Q3 2022 vindt evaluatie plaats m.b.t. afname risico-inventarisatie.</li> </ul> |
| 8  | Veiligheid                    | Werkwijze Wzd is geïmplementeerd, vóór 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | deels voldaan | Alle medewerkers zijn getraind in de nieuwe wet. De nieuwe versie van Clever (implementatie vanaf mei 2021) is toegerust om de Wzd goed op te volgen en de stappen te borgen. De huisregels zijn op alle locaties aangepast. Zie verder 2.2.                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| 9  | Leren en werken aan kwaliteit | Medewerkers volgen een scholing voorbehouden handelingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | deels voldaan | Dit loopt nog. Eind mei is iedere medewerker bekwaam voor de voorbehouden en risicovolle handelingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Eind mei is iedere medewerker bekwaam voor de voorbehouden en risicovolle handelingen.                                                                                                                               |
| 10 | Gebruik van informatie        | Aanleveren NPS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | voldaan       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Going concern.                                                                                                                                                                                                       |



## Lijst met afkortingen

|         |                                                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|
| AB      | activiteitenbegeleider                                                  |
| ACP     | advance care planning                                                   |
| ADL     | algemeen dagelijkse verrichtingen                                       |
| Arbo    | arbeidsomstandigheden                                                   |
| AVG     | privacywetgeving Algemene verordening gegevensbescherming               |
| BBL     | beroepsbegeleidende leerweg                                             |
| BTM     | bureau trajectmanagement                                                |
| Clever  | benaming elektronisch cliëntdossier binnen het LdH                      |
| CR      | cliëntenraad                                                            |
| CTM     | cliënttevredenheidsmeting                                               |
| DEO     | deelnemerservaringsonderzoek                                            |
| Elv     | eerstelijns verblijf                                                    |
| EVV     | eerst verantwoordelijk verzorgende/verpleegkundige                      |
| GC      | going concern, d.w.z. ingebed in zorgproces                             |
| HACCP   | Hazard Analysis and Critical Control Points - voedselveiligheidssysteem |
| HIC     | hygiëne en infectiepreventie commissie                                  |
| IGZ     | inspectie gezondheidszorg en jeugd                                      |
| KCA     | afdeling kwaliteit, compliance, audits (LdH landelijk)                  |
| KVP     | kwaliteitsverpleegkundige                                               |
| LCR     | landelijke cliëntenraad                                                 |
| LdH W&G | Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg                            |
| MDO     | multidisciplinair overleg                                               |
| MIC     | melding incident cliënt                                                 |
| MTO     | medewerkerstevredenheidsonderzoek                                       |
| MWW     | medewerker Wonen en welzijn                                             |
| OGGz    | openbare geestelijke gezondheidszorg                                    |
| PB      | persoonlijk begeleider                                                  |
| PDCA    | verbetermethodiek Plan - Do - Check - Act                               |
| PG      | psychogeriatric                                                         |
| PNIL    | personeel niet in loondienst                                            |
| PvA     | plan van aanpak                                                         |
| PRI     | prospectieve risico-inventarisatie                                      |
| SOG     | specialist ouderengeneeskunde                                           |
| SPV     | sociaal psychiatrisch verpleegkundige                                   |
| SN VVT  | specialisatienetwerk VVT                                                |
| TL      | teamleider                                                              |
| VAR     | verpleegkundige adviesraad                                              |
| VBM     | vrijheidsbeperkende maatregelen                                         |
| VIG     | verzorgende IG                                                          |
| VOG     | visite onbegrepen gedrag                                                |
| VVT     | verpleging, verzorging thuiszorg                                        |
| Wlz     | wet langdurige zorg                                                     |
| Wmcz    | wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen                           |
| Wvggz   | wet verplichte ggz                                                      |
| Wzd     | wet zorg en dwang                                                       |
| ZLP     | zorgleefplan                                                            |