

Kwaliteitsverslag 2019

“Iedereen verdient Respect”



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1. Profiel Respect	3
2. Persoonsgerichte zorg	4
2.1 Leefplezierplan	4
2.2 Zorgplan.....	4
2.3 Overige punten van persoonsgerichte zorg	4
3. Wonen & Welzijn	5
3.1 Zingeving en zinvolle dagbesteding.....	5
3.2 Vrijwilligers en Familie.....	5
3.3 Wooncomfort	6
3.4 Schoon en verzorgd lichaam	7
4. Veiligheid	7
4.1 Medicatieveiligheid	7
4.2 Aandacht voor voeding	8
4.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen.....	9
4.4 Advanced Care Planning (ACP)	10
4.5 Overige punten van veiligheid.....	10
4.6 Aandachtspunten 2020 o.g.v. veiligheid	11
5. Leren en werken aan kwaliteit	12
5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem en keurmerk.....	12
5.2 Project continu verbeteren	12

5.3 Klachten.....	13
5.4 Lerend netwerk	13
6. Leiderschap, Governance en Management	13
6.1 Visie, Verbinding, Verantwoordelijkheid (VWV)	13
6.2 Governance	13
7. Personeelssamenstelling	14
7.1 Personele bezetting.....	14
7.2 Personeelswerving en -behoud.....	14
7.3 Kwalificatieniveaus.....	15
7.4 Ziekteverzuim.....	15
7.5 De in-, door- en uitstroom	15
7.6 Deskundigheidsbevordering en Leerafdeling	16
8. Hulpbronnen	17
8.1 Locaties en renovatieplannen	17
8.2 Nieuw ECD en Caren Zorgt	17
8.3 Digitaal dashboard	17
8.4 Innovatie o.g.v. technologie.....	17
9. Gebruik van informatie	18

Inleiding

“Iedereen verdient Respect”

Respect hebben, betekent dat we onze cliënten ondersteunen om zo lang mogelijk hun eigen beslissingen te kunnen nemen en in hun eigen behoeften te kunnen voorzien. Denken in mogelijkheden. Maar het betekent ook met aandacht en waardering verzorgen als het niet meer gaat en zorgen voor een veilige en prettige woonomgeving als thuis wonen niet meer mogelijk is. Respect biedt daarom een veelzijdig aanbod van Wonen, Zorg en Welzijn. Mensen kunnen hier terecht voor (kortdurend) verblijf, herstellzorg, hospice, thuiszorg, casemanagement, advies- en behandeldiensten, dagbesteding, dagbehandeling, evenementen en geestelijke verzorging.

Respect onderschrijft het uitgangspunt van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg waarbij de cliënt als mens altijd het vertrekpunt is in onze zorg- en dienstverlening. In dit kwaliteitsverslag reflecteren we op de doelen die we beschreven hebben in het kwaliteitsplan van 2019. De thema's van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg komen hierin terug. Er is een aantal onderwerpen dat een doorloop kent, deze zijn dan ook opgenomen in het kwaliteitsplan voor 2020. Om niet in herhaling te vallen worden alleen de thema's toegelicht die afwijken of wijzigen ten opzichte van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De thema's die hetzelfde zijn, net als voorgaande jaren en waaraan Respect reeds voldoet, worden dan ook niet specifiek meer benoemd in dit verslag. Een voorbeeld daarvan is, *er is 24/7 een verpleegkundige beschikbaar die binnen 30 minuten ter plaatse is.*

In het eerste hoofdstuk schetsen we de uitgangspunten (visie en missie) van Respect. In de hoofdstukken daaropvolgend komen de thema's van het kwaliteitskader aan bod waaronder persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn, veiligheid, leren en verbeteren, governance, personeelssamenstelling, gebruik van informatie en hulpbronnen.

1. Profiel Respect

Ieder mens is uniek en verdient respect en waardering, ongeacht religie, afkomst of geartheid. Bij Respect bieden we onze cliënten de respectvolle en menswaardige ouderenzorg die ze verdienen. Dit staat centraal in de verzorging, in de bedrijfsvoering en in de communicatie.

Missie van Respect

We blijven innoveren om de beste zorg, passende diensten en een prettige woonomgeving te bieden en daarmee de kwaliteit van leven en welzijn van onze cliënten te optimaliseren.

Visie van Respect

Respect vindt dat ouderen recht hebben op een gezellige en veilige woonsituatie waarin ze uitstekende zorg krijgen, afgestemd op hun situatie en de best mogelijke kwaliteit van leven. Daarbij gaan de zorgverleners met respect voor de wensen en behoeften van ouderen te werk. En waar ouderen nog zo lang mogelijk zelf de regie houden over hun leven.

Visie op Kwaliteit

Kwaliteit betekent voor ons het vinden van de juiste balans tussen cliënttevredenheid, medewerkerstevredenheid en een toekomstbestendige bedrijfsvoering. We verwachten dat al onze medewerkers de beste mogelijke kwaliteit leveren en altijd werken aan continue verbetering van de kwaliteit van hun werk. We hechten waarde aan hun eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap hierin. Het kwaliteitsmanagementsysteem PREZO helpt ons concreet en gestructureerd aan onze kwaliteit te werken.



2. Persoonsgerichte zorg

2.1 Leefplezierplan

Om goede persoonsgerichte zorg te bieden aan onze cliënten zijn er in het afgelopen jaar op verschillende activiteiten ingezet. Eén van die activiteiten, met ondersteuning van de Leyden Academy, is het Leefplezierplan. De vier thema's van het kwaliteitskader komen allemaal terug in het project "Leefplezierplan", namelijk **compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen**. Het doel van het Leefplezierplan is om de cliënt nóg beter te leren kennen en daarmee meer persoonsgerichte zorg te verlenen. Het Leefplezierplan wordt opgesteld middels de Doodle methode: *De teams worden initieel getraind in de basismethodiek van de 'Doodle Me'-tool van The Generation Keeper, een methode om zonder standaard vragenlijsten en vanuit een persoonlijke relatie de oudere als persoon te leren kennen*. Door deze methode te gebruiken wordt er vanuit breder perspectief naar de cliënt gekeken.

Op de nieuwe locatie ZeeWinde is gestart met het werken met het Leefplezierplan en op afdeling Den (Quintus) is het aantal cliënten met een Leefplezierplan uitgebreid. In het 3e en 4e kwartaal van 2019 zijn meer medewerkers zorg geschoold en behandelaren betrokken bij het maken van een Leefplezierplan. In het nieuwe Elektronisch Client Dossier (ECD) heeft het Leefplezierplan een eigen profielijst. Respect is door de Leyden Academie geselecteerd om in 2020 mee te doen met een wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van het Leefplezierplan. Op afdeling Den (Quintus) worden ervaringen van medewerkers via WhatsApp gedeeld met 1^e contactpersonen die er vervolgens op reageren. Ook tijdens het werkoverleg worden ervaringen gedeeld en vastgelegd. Deze gedeelde informatie geeft regelmatig nieuwe benaderingswijzen en inzicht wat voor de cliënt belangrijk is. In 2020 zal er een evaluatie plaatsvinden over de inzet van het Leefplezierplan. De resultaten van het wetenschappelijk onderzoek kunnen hierbij goede inzichten geven.

2.2 Zorgplan

Respect is vanaf 1-12-2019 gebruik gaan maken van het nieuwe ECD van Nedap (zgn. ONS). Dit is het 4^e kwartaal van 2019 geïntroduceerd. Alle medewerkers zijn kort geschoold en zullen in 2020 ervaring gaan opdoen met de systematiek van ONS en er mee leren werken. Vergeleken met ons vorige cliëntdossier is ONS flink eenvoudiger,

overzichtelijker en minder arbeidsintensief in gebruik. Zorgmedewerkers hebben hier lang naar uitgekeken. Het 4^e kwartaal 2019 stond dus vooral in het teken van scholen van medewerkers én het inrichten van de nieuwe dossiers (lees: overzetten van gegevens van het oude naar het nieuwe dossier).

Het methodisch werken is ondersteunend aan een betere afstemming en samenwerking van de verschillende disciplines die betrokken zijn bij een cliënt. Het MDO-proces is in 2018 op de afdeling Golfslag (Bosch en Duin) geoptimaliseerd en daarmee vereenvoudigd. Alle betrokken disciplines leveren tijdig hun input in het ECD zodat daarop geëvalueerd en gerapporteerd kan worden. Als resultaat voelt iedere discipline de verantwoordelijkheid om tijdig een bijdrage te leveren aan het zorgplan, waardoor iedereen goed is voorbereid en daarmee de zorg nog beter wordt afgestemd op de cliënt. In 2019 is deze werkwijze uitgerold op de andere afdelingen, echter ter voorbereiding en introductie van het nieuwe ECD is dit niet afgemaakt en is vooral geïnvesteerd in het zich eigen maken van het nieuwe ECD.

In 2019 is de zorgkaart geïntroduceerd op alle afdelingen. Op deze zorgkaart staan alle praktische afspraken vermeld die betrekking hebben op de zorg van een cliënt, bijvoorbeeld het gebruik van de tillift. Deze zorgkaart hangt op de kamer van de cliënt (in kader van privacy achter de spiegel of binnenkant kastdeur). Deze zorgkaart zal ook worden gedigitaliseerd in het nieuwe ECD.

2.3 Overige punten van persoonsgerichte zorg

Een uitdaging in het bieden van persoonsgerichte zorg is het bieden van een vast team aan de cliënt. Gezien de huidige arbeidsmarktproblematiek worden ook toenemend flexmedewerkers en uitzendkrachten ingezet. Om toch te zorgen dat ook de flexmedewerkers en uitzendkrachten weten wat de wensen en behoeften van de cliënt zijn, worden zij zoveel mogelijk verbonden aan één afdeling. Met de huidige arbeidsmarktproblematiek bleek ook dit in 2019 problematisch te zijn. In 2019 is ook een toename te zien van kosten uitzendkrachten. Vanuit Respect is fors ingezet op werving, scholing en behoud van medewerkers. Zie ook hoofdstuk Personeelssamenstelling.

3. Wonen & Welzijn

Respect biedt, naast zorg, een veelzijdig aanbod van wonen en welzijn. De thema's zingeving, zinvolle tijdsbesteding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers komen daarin aan bod. Er is in 2019 ingezet op het verbreden en uitbreiden van het activiteiten aanbod om daarmee beter aan te sluiten bij verschillende behoeften van cliënten. Op veel afdelingen is de formatie activiteitenbegeleiding uitgebreid met kwaliteitsmiddelen.

3.1 Zingeving en zinvolle dagbesteding

Ook in 2019 is er volop ingezet op structurele huiskamergesprekken waar verschillende thema's centraal stonden, onder leiding van een geestelijk verzorger of coördinerend verpleegkundige. De thema's hebben betrekking op het vergroten van het prettig wonen op de locaties zoals veiligheid, voeding en welbevinden. In 2020 zal meer de verbinding worden gezocht met mantelzorgers in minimaal 3 bijeenkomsten per jaar per afdeling.

Naast zingeving is er dagelijks een ruim aanbod aan activiteiten. Een greep uit de diverse activiteiten:

- Roze café
- Bezoeken van voorstellingen
- Bezoek van dieren op de afdelingen
- Beweging activiteiten op centraal en/of afdelingen
- Zwemmen met een hogere frequentie dan in 2018 (1x per week)

Wel is echter te constateren dat het thema zingeving meer inhoud en diepgang zou kunnen hebben op de afdelingen. In de structurele huiskamer overleggen zal dit in 2020 nadrukkelijk op de agenda worden gezet.

Om de diversiteit in activiteiten te vergroten worden ook de talenten van medewerkers ingezet. Onder andere zijn er bokslessen gegeven aan cliënten, door een medewerker die boksen als hobby heeft. Ook in 2019 is er weer vaak de side by side fiets gebruikt in alle locaties. Voor locatie Uiterjoon is de fiets aan vervanging toe en middels sponsoring zal in 2020 worden gepoogd deze te vervangen. Gezien de hoge kosten voor een dergelijke fiets is er voor gekozen hiervoor extra financiering te zoeken zodat het niet ten koste gaat van het ontspanningsbudget.

Om de vitaliteit van zowel onze cliënten als die van medewerkers te bevorderen is er een "Beweegweek" georganiseerd op 1 locatie in het 4^e

kwartaal. Dit evenement was een coöperatie van medewerkers activiteitenbegeleiding, zorgmedewerkers en de fysiotherapie. Er zijn bootcamps georganiseerd voor medewerkers om het sporten te stimuleren. Als je goed voor jezelf zorgt kan je nóg beter voor onze cliënten zorgen! De fysiotherapeuten hebben lessen gegeven aan zorgmedewerkers om voor passieve cliënten, waar mogelijk, toch beweging te stimuleren. De vele activiteiten waren drukbezocht en het evenement zal dan ook in 2020 worden herhaald.

Per mei 2019 is er een beweegbegeleider aangesteld die op alle locaties wordt ingezet. Echter gezien het aantal uren in relatie tot het aantal locaties is die inzet beperkt. Respect heeft de doelstelling om deze functie in 2020 uit te breiden. Deze medewerker zal bewegingsgroepen gaan leiden zowel centraal als op huiskamers en zal activiteitenbegeleiders instrueren in hoe bewegen nog beter kan worden ingezet. Volgende stap is het inhoud en vormgeven aan het beweegbeleid per locatie.

De doelstelling om in 2019 meer formatie activiteitenbegeleiding in te zetten op de kleinschalige PG woningen in Bosch en Duin is gerealiseerd. Deze formatie is van 36 uur naar 54 uur per week verhoogd. Overigens is over de hele linie de formatie van activiteitenbegeleiding op afdelingen flink uitgebreid in Bosch en Duin en Quintus. Ook in het Uiterjoon is de formatie activiteitenbegeleiding uitgebreid. Dat heeft even geduurd omdat vacatures voor activiteitenbegeleider moeilijker op te vullen zijn.

Met cliënten van Bosch en Duin en ZeeWinde is in 2019 een project Huidhonger gestart met dans, muziek en zang. De combinatie van mensen die plezier beleven en toewerken naar een uitvoering voor geïnteresseerden. Het idee is om cliënten van Respect, omstanders uit de wijk (waaronder een school) en de Badkapel met elkaar te verenigen met behulp van dans en een koor. Bij het Fonds Welzijn Scheveningse Senioren is subsidie aangevraagd om dit project in 2020 grootschalig te kunnen oppakken. Als het project een succes wordt kunnen we overwegen het ook op de andere locaties te gaan uitvoeren.

3.2 Vrijwilligers en Familie

Beide coördinatoren vrijwilligers hebben 2019 vooral benut om ook voor de locatie ZeeWinde vrijwilligers aan de locatie te binden. Met de komst van de functie huiskamerondersteuner is ook de rol van de vrijwilligers die op de huiskamers ondersteunden veranderd. Er is meer samenhang gekomen bij activiteiten en sommige vrijwilligers hebben

zich nu meer kunnen richten op ondersteunen bij individuele activiteiten en dat is een wenselijke en verrijkende aanvulling gebleken.

In 2019 zijn voor vrijwilligers enkele ondersteunde trainingen gegeven zoals rolstoeltraining. In een later stadium zal er voor vrijwilligers een workshop worden gegeven door eigen medewerkers die aandachtfunctionaris Ouderenmishandeling zijn. Door omstandigheden is dit verschoven van 4^e kwartaal 2019 naar 2020.

Daarnaast hebben de vrijwilligers die al in diverse huiskamers ondersteunden met de nieuwe huiskamerondersteuners opnieuw naar hun taken gekeken. Het opnieuw behalen van het keurmerk Goed Geregeld voor vrijwilligers is verschoven naar 1^e kwartaal 2020.

De ambities uit het kwaliteitsplan 2019 om flink meer in te zetten op het ontwikkelen van mantelzorg is niet gerealiseerd. Oorzaak is met name geweest dat we vooral hebben moeten focussen op behoud en werving van medewerkers. Dus vooral de basis op orde. Ook moet coördinatie van mantelzorg eerst nog verder uitgewerkt met cliëntenraden. Er is wel een aanzet gedaan tot het aanstellen van mantelzorgcoaches op de teams (een taak van een bestaand teamlid). Ook zijn er onder leiding van de praktijkopleiding met de coaches 3 workshops gehouden. Leidend thema in deze workshop was het verbeteren en investeren in communicatie met mantelzorgers. Mantelzorgbeleid en coördinatie zal in 2020 verder worden opgepakt. Hierin wordt opgenomen de ervaringen die zijn opgedaan met het houden van een mantelzorgspreekuur in Het Uiterjoon in 2018, aangezien dit toen goed uit de verf is gekomen.

3.3 Wooncomfort

Dat er bij Respect gekeken wordt naar wat voor de cliënt belangrijk is, is ook terug te zien in de dieren die welkom zijn. Op een aantal afdelingen is er een huiskat aanwezig. Als een cliënt een huisdier wil meenemen dan wordt er met de afdeling gekeken wat de mogelijkheden zijn om de kat te houden op de afdeling. In locatie Quintus is gestart met een contacthond dementie. Met behulp van stichting Blijf wordt deze hond ingezet op afdeling Loggertje en Aanlegsteiger en is de begeleidende medewerker opgeleid. De eerste reacties van cliënten, mantelzorgers en medewerkers zijn zeer positief! In het najaar van 2019 is voor

mantelzorgers een informatieavond georganiseerd om meer te vertellen over de inzet van de contacthond.

In 2019 is gestart met het aannemen van huiskamerondersteuners. Bij de werving was het uitgangspunt om voor elke huiskamer dagelijks 10 uur ondersteuning te organiseren. Accent bij deze extra functionaris is het verzorgen van eten en drinken, bieden van gezelligheid en activiteiten in de huiskamer en verlenen van hand en spant diensten in de huiskamer. De inzet van deze medewerkers is zeer positief ontvangen bij cliënten, medewerkers en familieleden. Eind 2019 hadden we bij Respect 71 medewerkers voor deze functie extra in dienst (ca. 43 fte). Vanuit de organisatie is gestart met thematisch scholen van deze medewerkers over zaken als; basiskennis dementie, voeding/vocht, PDL (Passiviteiten van het Dagelijkse Leven), hygiëne/HACCP¹, bediening keukenapparatuur, Niet Aangeboren Hersenletsel en mantelzorg. Scholing zal ook in 2020 periodiek worden aangeboden.

Cliënten kunnen daarnaast rekenen op een schone kamer. Er wordt volgens de WIP-richtlijnen² schoongemaakt. Op iedere kamer hangt een kaart waarop staat wat er wordt schoongemaakt en met welke frequentie. Ook hangt op iedere huiskamer een schoonmaakkaart. De tevredenheid van de schoonmaak is uitgevraagd in de cliëntenraadpleging (CQ-index). De CQ-resultaten laten zien dat men over het algemeen tevreden is over de schoonmaak van de woonruimte (woon-/slaapkamer, toilet en douche/badkamer). Somatische cliënten zijn daarbij iets meer tevreden (90,3%) dan de PG-vertegenwoordigers (79,3%). Opvallend is dat de somatische cliënten in Het Uiterjoon het meest tevreden zijn (93,1%) over de schoonmaak en de PG-vertegenwoordigers uit het Uiterjoon juist het minst tevreden zijn (60%) vergeleken met de andere locaties. In 2020 zullen de scores mogelijk aanleiding geven om voor het maken van verbeterplannen. De PG-vertegenwoordigers uit het Uiterjoon zijn echter een relatief kleine groep waardoor individuele uitschieters een grote invloed hebben op het gemiddelde percentage.

In het kwaliteitsverslag van 2018 stond de doelstelling voor 2019 om de schoonmaak in Bosch en Duin en Quintus te verbeteren. In zowel Bosch en Duin als Quintus blijken de PG-vertegenwoordigers in 2019 meer

¹ HACCP = Hazard Analysis and Critical Control Points (Hygiëncode)

² Werkgroep Infectie Preventie (WIP) stelt landelijke richtlijnen op voor de preventie van infecties in Nederlandse zorginstellingen met als doel richting te geven aan het handelen in de praktijk (www.zorgvoorbeter.nl).

tevreden over de schoonmaak dan in 2018, dus dat is verbeterd naar aanleiding van de ingezette verbeteracties. De somatische cliënten uit beide locaties waren in 2018 al over het algemeen tevreden over de schoonmaak en die tevredenheid is in 2019 niet veranderd. Ook de tevredenheid over de schoonmaak in Het Uiterjooon is nagenoeg gelijk gebleven.

Alle afdelingen beschikken over een huiskamer waar medewerkers iedere dag voor cliënten koken. Hierdoor wordt de huiselijke en warme sfeer, het "thuis"-gevoel versterkt. Aangezien medewerkers ook de producten inkopen, kan er heel makkelijk ingespeeld worden op de wensen en behoeften van cliënten. Zie ook hoofdstuk 4 voor de aandacht voor voeding.

3.4 Schoon en verzorgd lichaam

In januari 2019 is gestart met de samenwerking met Vitadent. Zij leveren mondzorg op maat per cliënt. Na opname wordt een intake gedaan om vervolgens een mondzorgplan te maken. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de inzet van een tandarts, mondhygiëniste en zo nodig een tandtechnicus. Daarnaast is het een groot voordeel dat de behandelingen op de kamer van de cliënt kunnen verricht worden. Hiermee is een flinke kwaliteitsslag gemaakt. Scholing voor medewerkers t.a.v. mondzorg wordt verder uitgebouwd in 2020.

Op locatie ZeeWinde is in 2019 een pilot Verzorgend Wassen gehouden (ander concept van complete en comfortabele lichaamsreiniging). Deze zal kwartaal 1 van 2020 worden geëvalueerd. Doel is dan vast te stellen om er mee door te gaan op ZeeWinde en mogelijk te starten op Quintus.

Ook in 2019 is er ten behoeve van PDL (Passiviteiten van het dagelijkse Leven) voor 16 uur per week een gespecialiseerde ergotherapeut ingezet voor coaching, begeleiding en advisering op de afdelingen. Activiteiten waren:

- Ondersteuning zorgmedewerkers op de werkvloer;
- Ondersteunen pilot verzorgend wassen in ZeeWinde;
- Scholing huiskamerondersteuners;
- Implementatie PDL op leerafdeling en als onderdeel van de praktijkbegeleiding;
- Ontwikkelen lesprogramma PDL in samenwerking met Mondriaan College.

4. Veiligheid

Veiligheid van onze cliënten gaat breder dan de thema's die in het kwaliteitskader worden benoemd. Veiligheid gaat ook over het veilig voelen van cliënten en het op een veilige manier kunnen werken door medewerkers. In 2019 heeft Respect in het kader van veiligheid de focus met name gelegd op borgen van medicatieveiligheid, aandacht voor voeding en de voorbereidingen op de wet Zorg en Dwang.

De indicatoren basisveiligheid zijn in opdracht van het Zorginstituut begin 2020 gemeten (week 7). Op dat moment was het kwaliteitsplan 2020 reeds vastgesteld en in werking. Dit betekent dat de resultaten van de meting niet per definitie terug te zien zijn in het kwaliteitsplan 2020. Aangezien voortaan de jaarlijkse meting van de indicatoren basisveiligheid altijd begin van het volgende jaar plaatsvinden, zal dit een terugkerend aandachtspunt zijn. De beoogde cyclus met een kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag waar de indicatoren basisveiligheid een plek hebben is hierdoor niet volledig haalbaar. Hierover gaan Respect in gesprek met het zorgkantoor.

Respect heeft daarvoor in de plaats dit jaar de inhoud van het kwaliteitsplan 2020 de basis laten zijn van de keuze voor de facultatieve indicatoren. Naast de verplichte indicatoren basisveiligheid (*advanced care planning, bespreken medicatiefouten en aandacht voor eten en drinken*) heeft Respect daarom gekozen om de indicatoren *Inzet en terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen* te meten en aan te leveren aan het Zorginstituut.

In onderstaande paragrafen zijn onder andere de resultaten van deze metingen weergegeven inclusief een toelichting op deze resultaten.

4.1 Medicatieveiligheid

Per kwartaal komt de commissie Melding Incidenten Cliënten (MIC) samen om de incidenten te analyseren en verbeteracties op te stellen om vervolgens een kwartaalrapportage te versturen richting het management. Voor de nieuwe locatie ZeeWinde is vanaf januari 2019 direct gestart met een pilot digitaal aftekenen in Medimo. Vergelijkbaar met andere afdelingen is het aantal medicatie-incidenten door vergissing/vergeten door medewerker aanzienlijk lager. Eind 2019 is besloten om het digitaal aftekenen in 2020 in Quintus en Bosch en Duin te implementeren. Voor locatie Uiterjooon is zijn we afwachting van de

renovatieplannen. Reden is de beperkte ICT-infrastructuur en onduidelijkheid over de toekomstige doelgroep.

Wanneer het digitaal aftekenen op de andere locaties wordt gebruikt is er pas echt goed te zien of het aantal medicatie-incidenten door vergissing/vergeten door medewerker hierdoor daadwerkelijk verlaagd. In het najaar 2019 is er binnen de verpleeghuiszorg een interne audit gehouden op het gebied van medicatieveiligheid. De resultaten van deze interne audits zullen worden meegenomen in de verbeterplannen van de diverse afdelingen.

In onderstaande tabel staan de meetresultaten van de indicator basisveiligheid *Bespreken medicatie-incidenten*:

1. Bespreken medicatie-incidenten in het team (week 7)			
Locatie	Aantal cliënten	Aantal medicatie-incidenten in 2019	% afdelingen waar tenminste elke 3 maanden een multidisciplinaire bespreking plaatsvindt in het team over medicatie-incidenten
Bosch en Duin	136	155	87,5%
Het Uiterjoon	94	87	20,0%
Quintus	82	105	80,0%
ZeeWinde	32	33	0,0%

Minimaal elk kwartaal dienen de MIC-meldingen (waaronder de medicatie-incidenten) multidisciplinair in het team besproken te worden. Dit is in Bosch en Duin en Quintus op de meeste afdelingen het geval, echter in Het Uiterjoon en ZeeWinde niet structureel. Op die locaties worden de MIC-meldingen voornamelijk alleen door de coördinerend verpleegkundige doorgenomen. Beide locaties zullen dit in hun jaarplannen als aandachtspunt meenemen.

4.2 Aandacht voor voeding

Binnen de verpleeghuiszorg van Respect is veel aandacht voor het eten en drinken. Voeding is voor alle cliënten belangrijk. Zowel als het gaat om smaak en de sfeer tijdens de maaltijden, maar uiteraard ook om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de cliënt. Eten en drinken is daarom ook regelmatig onderwerp van gesprek met de cliënten maar ook met de lokale cliëntenraden. Op de somatische afdelingen is er periodiek huiskameroverleg waarin voeding aan de orde komt.

In onderstaande tabel staan de meetresultaten van de indicator basisveiligheid *Aandacht voor eten en drinken*:

2. Aandacht voor eten en drinken (week 7)		
Locatie	Aantal cliënten	% cliënten waarbij voedselvoorkeuren van de cliënt in de afgelopen 6 maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier
Bosch en Duin	136	53,7%
Het Uiterjoon	94	11,7%
Quintus	82	53,7%
ZeeWinde	32	65,6%

Een oorzaak voor de relatief lage percentages in bovenstaande tabel is het feit dat bij de meeste cliënten binnen de verpleeghuiszorg voedselvoorkeuren wel besproken worden met de cliënt, maar vaak niet vastgelegd in het dossier. Het lage percentage van Het Uiterjoon is te verklaren omdat in Het Uiterjoon voornamelijk 'verzorgingshuis'-cliënten wonen die veelal nog zelfstandig hun maaltijden nuttigen. Afspraken maken over voedselvoorkeuren is bij deze doelgroep niet aan de orde.

In de cliëntenraadpleging (CQ-index) zijn enkele extra vragen opgenomen (op verzoek van cliëntenraden) omtrent de smaak en plaats van nuttigen van de maaltijden. De CQ-resultaten laten zien dat op de somatische afdelingen slechts een kwart van de cliënten aangeeft dat er altijd of meestal rekening gehouden wordt met de smaak en voorkeur van de cliënt. Met name op locatie Quintus is dit percentage onder de somatische cliënten laag (8,3%). De PG-vertegenwoordigers zijn Respectbreed hier aanzienlijk meer tevreden over (81,2%). Een kleine meerderheid van de somatische cliënten en PG-vertegenwoordigers hebben aangegeven het meestal of altijd prettig te vinden om met meerdere mensen aan tafel te eten in een gezamenlijke ruimte. Uitschieters naar de positieve kant zijn de PG-vertegenwoordigers van Het Uiterjoon (87,5%) en ZeeWinde (85,7%) en de somatische cliënten van Quintus (81,8%). De meerderheid (58,6%) van de somatische cliënten van Het Uiterjoon geven echter juist aan dit soms of nooit prettig te vinden. Dit laatste is te verwachten gezien de doelgroep in Het Uiterjoon, met nog relatief veel zelfstandige cliënten die hun maaltijd zelfstandig nuttigen. Uitkomsten zullen worden meegenomen in eventueel nader onderzoek en concrete verbeteracties.

Bovenstaande resultaten van zowel de meting van de indicator *Aandacht voor voeding* als de CQ-resultaten geven aan dat de aandacht die er is voor de voeding van de cliënten wat explicieter terug zou moeten komen in de afspraken met de cliënt. Met name de afspraken over voorkeuren ten aanzien van smaak, tijd en plaats van het eten en drinken verdienen in 2020 de aandacht. Tevens dienen afspraken te worden gemaakt wat betreft de registratie van de gemaakte afspraken in ONS. Dit wordt in 2020 opgepakt met onder andere de vakgroep diëtetiek. De cliëntenraden worden betrokken bij de afspraken die hierover per locatie worden gemaakt.

Er is per woning een aandachtfunctionaris HACCP aangesteld. Tevens heeft er een HACCP-audit plaatsgevonden op alle keukens van de afdelingen in het 4^e kwartaal 2019. Bosch en Duin heeft een gemiddelde score van 8,3, Quintus een gemiddelde score van 8 en het Anker een score van 7,9. Alle woningen hebben daarmee een prima audit behaald. Specifiek aandachtspunten worden per afdeling opgepakt.

4.3 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Respect hecht veel waarde aan het zelfbeschikkingsrecht, de keuzevrijheid en de kwaliteit van leven van haar cliënten. Zorgvuldig omgaan met vrijheidsbeperking is en blijft daarom een belangrijk aandachtspunt in de directe zorg aan de cliënten. Met name met het oog op de wet Zorg en Dwang, is het voor Respect van belang goed zicht te hebben en te houden op de wijze waarop wij omgaan met inzet van middelen en maatregelen ten behoeve van vrijheidsbeperking of juist vrijheidsbevordering. Binnen Respect worden de vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM) zowel door de zorgmedewerkers/artsen gemonitord (op individueel niveau) als ook door de commissie Respect voor Vrijheid (op geaggregeerd niveau). In 2019 is de commissie Respect voor Vrijheid gestart met de implementatie van de wet Zorg en Dwang en dit loopt door in 2020.

In onderstaande tabel staan de meetresultaten van de indicator basisveiligheid *middelen en maatregelen rond vrijheid*:

3. Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen afgelopen 30 dgn (week 7)									
Locatie	Aantal cliënten	Cliënten met VBM	Mechanisch	Fysiek	Farmacologisch	Psychologisch	Elektronisch	1 op 1 toezicht	Anders*
Bosch en Duin	136	70,6%	46,3%	0,0%	0,7%	0,0%	29,4%	0,0%	9,6%
Het Uiterjoon	94	6,4%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
Quintus	82	69,5%	32,9%	1,2%	0,0%	1,2%	46,3%	3,7%	8,5%
ZeeWinde	32	96,9%	25,0%	3,1%	0,0%	0,0%	93,8%	0,0%	9,4%

*met name hansop en poseybed

Als er vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast zijn dit met name mechanische en elektronische maatregelen. Alle locaties beschikken nu over nieuwe laag-laag bedden met halve beddekken. Deze bieden bescherming en comfort én de cliënt kan uit bed komen zonder over het beddek te hoeven klimmen. In ZeeWinde wordt bij bijna alle cliënten een elektronische maatregel ingezet.

Gezien de doelgroep cliënten die in Het Uiterjoon woont is het lage aantal vrijheidsbeperkende maatregelen te verwachten. De vrijheidsbeperkende maatregelen die daar worden toegepast betreft de PG-afdeling Het Anker. Deze afdeling is open en cliënten kunnen zich vrij in en buiten het gebouw bewegen. Met familie zijn wel tijdelijke afspraken gemaakt en vastgelegd over wat te doen als een cliënt toch toenemend niet meer in staat is de weg te terug te vinden.

In onderstaande tabel staat het percentage afdelingen per locatie vermeld die de weergegeven wijze van terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen hanteren. Hierbij is uitgegaan van de afdelingen die vrijheidsbeperkende maatregelen inzetten. In de onderste rij van de tabel staat het percentage afdelingen dat geen vrijheidsbeperkende maatregelen heeft ingezet.

4. Wijze terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen (week 7)				
	Bosch en Duin	Het Uiterjoon	Quintus	ZeeWinde
Observeren/rapporteren	17,6%	0,0%	16,7%	0,0%
Met regelmaat evalueren	23,5%	100,0%	16,7%	0,0%
Tijdens elk MDO evalueren, zonodig eerder	70,6%	0,0%	83,3%	0,0%
Tijdens artsensite evalueren	5,9%	0,0%	16,7%	100,0%
Terughoudend zijn in inzet maatregelen	11,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Inzetten op eigen verzoek, voor veilig gevoel	5,9%	0,0%	33,3%	0,0%
Inzet na overleg met en toestemming van cliënt/vertegenwoordiger	17,6%	0,0%	33,3%	0,0%
Inzet na overleg met arts en andere disciplines	5,9%	0,0%	33,3%	0,0%
Na inzet de dagen erna evalueren of het inderdaad nodig was	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Niet beantwoord	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
% afdelingen dat geen vrijheidsbeperkende maatregelen heeft ingezet	0,0%	80,0%	0,0%	0,0%

Alle afdelingen die de vraag hebben beantwoord geven aan dat met name het periodiek evalueren (o.a. tijdens MDO/artsensite) bijdraagt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Dit is ook in lijn met de wettelijke vereisten ten aanzien van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen en conform het beleid van Respect hieromtrent. In 2020 zal het beleid aangepast worden op basis van de wet Zorg en Dwang.

Het doel van Respect is om op een fixatievrije wijze de zorg te kunnen verlenen. Locatie Het Uiterjoon is al fixatievrij. Op de locaties Bosch en Duin en Quintus is dit reeds bereikt door het verkrijgen van 1 ster binnen het Waarborgzegel Fixatievrije Zorginstelling. Dit zou in 2019 verder uitgewerkt worden naar 2 sterren, echter door de implementatie van de wet Zorg en Dwang is ervoor gekozen dit op te schuiven naar 2020, voor zowel Bosch en Duin, Quintus als ook ZeeWinde.

4.4 Advanced Care Planning (ACP)

Advanced Care Planning gaat over het bespreken van de wensen en behoeften van cliënten rond het levenseinde. In onderstaande tabel

staan de meetresultaten van de indicator basisveiligheid *Advanced care planning*:

5. Advanced care planning (week 7)		
Locatie	Aantal cliënten	% cliënten waarbij beleidsafspraken met de cliënt t.a.v. zorg rondom levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier
Bosch en Duin	136	100,0%
Het Uiterjoon	94	52,1%
Quintus	82	90,2%
ZeeWinde	32	96,9%

Beleidsafspraken rondom het levenseinde worden binnen Bosch en Duin, Quintus en ZeeWinde bij de meerderheid van de cliënten adequaat besproken. Daarbij is opgevallen dat het percentage cliënten waarbij dit is gedaan aanzienlijk is verhoogd ten opzichte van 2018. Opvallend is dat bij meer dan de helft van de cliënten in Quintus geen afspraken zijn gemaakt over het wel/niet reanimeren. Dit is echter wel een verbetering ten opzichte van 2018 toen nog bij bijna alle cliënten geen afspraken waren ten aanzien van reanimeren. In ZeeWinde verdienen de afspraken ten aanzien het starten/stoppen van levensverlengende behandelingen en afspraken inzake ziekenhuisopnames de aandacht (met 29% resp. 26% van de cliënten zijn hier geen afspraken over gemaakt). Het percentage cliënten in Het Uiterjoon waarbij beleidsafspraken zijn gemaakt ten aanzien van het levenseinde is niet hoog maar wel aanzienlijk verhoogd ten opzichte van 2018. Op deze locatie, waar cliënten verblijven zonder behandeling en waar de huisarts behandelend arts is, is deze situatie complexer. Bij die cliënten heeft Respect namelijk geen/weinig zicht op de gemaakte beleidsafspraken rondom het levenseinde tussen cliënt en huisarts. Daarnaast maakt de hoeveelheid aan verschillende huisartsen in de eerstelijnszorg de samenwerking moeizamer. De zorgmanager en manager Behandeling zullen in 2020 er nadrukkelijker op sturen dat het aantal gemaakte afspraken hierover in de dossiers flink verbeteren.

4.5 Overige punten van veiligheid

Overige veiligheidsaspecten waar in 2019 onder andere aandacht naar uit is gegaan zijn:

- In 2019 is de meldcode ouderenmishandeling geïmplementeerd en de commissie is extern geschoold in 2^e kwartaal. Respect heeft voor de implementatie formatie maatschappelijk werk beschikbaar

- gesteld. In 2019 heeft de commissie 7 meldingen behandeld. Die betroffen zaken als geweld in de relationele sfeer en financieel misbruik. In 2020 zal de huidige werkwijze worden geëvalueerd.
- In 2019 is onderzocht om op de Golfslag (locatie Bosch en Duin) een soort "huisondersteuner" aan te stellen die naast het uitvoeren van praktische klussen ook zorgt voor handhaven van de huis- en gedragsregels en assisteert bij activiteiten. In de praktijk blijkt deze "duizendpoot" lastig te vinden en deze zoektocht loopt door in 2020.
 - Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) vraagt specifieke kennis van zorgmedewerkers en behandelaren. In 2019 is extra ondersteuning geboden op de NAH-afdeling door de Specialist Ouderengeneeskunde en de klinisch neuropsycholoog. Deze extra inzet wordt ook voortgezet in 2020.
 - In 2019 is extra inzet van een medewerker gerealiseerd als omloop in de nacht voor de locaties Bosch en Duin en ZeeWinde. In het kwaliteitsplan 2019 was het streven dit een verpleegkundige te laten zijn, echter dat is uiteindelijk een helpende plus geworden. Dit deskundigheidsniveau is voldoende omdat er gedurende de 24 uur, en dus ook in de nacht, er altijd een verpleegkundige aanwezig is. Deze extra inzet wordt in 2020 voortgezet.
 - De verplichte registraties van acute ziekenhuisopnames worden door de specialist ouderengeneeskunde in het cliëntdossier gedaan. Deze registraties hebben in 2019 niet geleid tot een Respectanalyse.

- Gezien de arbeidskrapte en alle prioriteiten hieromtrent, is het verplicht stellen van bedrijfskleding niet als strategisch wenselijk bevonden in 2019. In de loop van 2020 zal dit alsnog worden opgepakt, samen met de ondernemingsraad en afdeling HR.

4.6 Aandachtspunten 2020 o.g.v. veiligheid

Veilige zorg bieden is continu een thema dat de aandacht heeft binnen Respect en waar we continu op blijven verbeteren. Voor het komende jaar worden, naast eerdergenoemde onderwerpen, op de volgende punten ingezet;

- Decubituspreventie verder vormgeven, met name in de verzorgingshuissetting. Daarnaast moeten er ten behoeve van het ECD eenduidige richtlijnen worden gemaakt voor rapportage. Ook behoeft de inkoop van materialen en middelen meer en betere afstemming én periodieke evaluatie.
- Nadere uitwerking van de procedure in geval van calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- De verbeterpunten t.a.v. de hygiëne- en infectiepreventie-audit verder uitvoeren. Dit was reeds een doelstelling in het kwaliteitsplan 2019, echter dit is wegens omstandigheden niet in 2019 opgepakt en opgenomen in het kwaliteitsplan 2020.

5. Leren en werken aan kwaliteit

De visie op kwaliteit van Respect is: het continu verbeteren en borgen op basis van de plan – do – check – act cyclus. De mate waarin kwaliteit van zorg wordt geleverd is onder andere zichtbaar door de diverse kwaliteitsinformatie die worden gegenereerd binnen de organisatie, zoals interne audits, Melding Incidenten Cliënten, klachten, cliëntervaringsonderzoeken, medewerkertevredenheidsonderzoeken, dossiercontroles in het kader van de AO/IC, etc. Het continu verbeteren en borgen van de kwaliteit wordt ondersteund door middel van het maken van verbeterplannen naar aanleiding van deze kwaliteitsinformatie.

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem en keurmerk

Respect Zorggroep werkt systematisch aan kwaliteit van zorg en dienstverlening door middel van het werk- en denkmodel PREZO en heeft haar kwaliteitsmanagementsysteem hierop ingericht. PREZO staat voor PREstaties in de ZOrg. PREZO beoordeelt via vastgestelde criteria de prestaties die professionals en organisaties leveren aan de cliënt en ondersteunt bij het gericht, concreet en structureel verbeteren daarvan. In het voorjaar van 2019 heeft er in Het Uiterjooon en de Thuiszorg een tussentijdse audit plaatsgevonden. Het Uiterjooon heeft het zilveren keurmerk behouden en de Thuiszorg het gouden keurmerk. Locatie Quintus heeft in het najaar 2019 de eindaudit gehad en mag het zilveren keurmerk continueren. Bosch en Duin mag n.a.v. de eindaudit het gouden keurmerk continueren. Bij Hospice Scheveningen heeft in 2019 de tussentijdse audit plaatsgevonden en ook daar mogen ze het PREZO-keurmerk Hospicezorg behouden.

Medio 2019 is tevens gestart met het project Herinrichting Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) aangezien het huidige KMS niet meer actueel is. Respect heeft de keuze gemaakt PREZO Care te gaan introduceren binnen Respect. PREZO Care is een dialoogmodel, aanvullend op een kwaliteitsmanagementsysteem. Met PREZO Care werk je aan kwaliteit aan de hand van verhalen (van cliënten, naasten, zorgmedewerkers, vrijwilligers, ondersteuners, managers, enz.) uit de alledaagse praktijk. PREZO Care helpt om organisatiebreed te werken met de waarden, regels, dilemma's en risico's die uit deze verhalen naar boven komen. PREZO Care ondersteunt daarbij om dat op een cyclische, methodische manier te doen. Dit versterkt niet alleen de kwaliteit van zorg maar ook het kwaliteitsbewustzijn van de organisatie. In het najaar

2019 zijn collectieve cliëntwaarden opgehaald en de verdere implementatie van PREZO Care loopt door in 2020. De initiële audit PREZO Care zal in het najaar 2020 gaan plaatsvinden voor de gehele organisatie.

In het kwaliteitsplan 2019 stond dat in 2019 ook de nieuwe kwaliteitscommissiestructuur zou worden geïmplementeerd, echter dit is verschoven naar 2020.

5.2 Project continu verbeteren

Een Continu Verbeteren Organisatie is een organisatie waarin management en medewerkers elke dag bezig zijn met de vraag hoe zij vanuit klantperspectief hun werk slimmer, beter of anders kunnen uitvoeren. Continu Verbeteren in teams vormt het hart van een Continu Verbeteren Organisatie. Teams zijn de plek bij uitstek om het adagium 'elke dag slimmer beter en anders' consequent toe te passen.

Binnen het Uiterjooon is in 2018 een pilot gestart om de methodiek van continu verbeteren toe te passen in de teams. Dit is nu een dagelijks terugkerend gebeuren op alle teams met een dagstart en periodieke evaluaties. In 2019 zijn er voor teams 2 herhalingstrainingen geweest en 2 trainingen voor nieuwe medewerkers. In 2019 is ook de leerafdeling in locatie Bosch en Duin hiermee gestart. Hier worden op het whiteboard de leerdoelen specifiek per leerling per dag geformuleerd waar men aan moet werken. Het streven om hier in de hele organisatie 12 extra medewerkers voor in te zetten is niet gerealiseerd. De prioriteit is gegeven aan de voorbereidingen van het nieuwe ECD, wat ook moet resulteren in meer efficiëntie en minder administratieve belasting.

Ronds de jaarwisseling 2018/2019 is ook een inspiratiebundel uitgegeven van teksten van cliënten, medewerkers en bezoekers. Deze teksten staan ook geprojecteerd op de muur in de entree van locatie Bosch en Duin. De bundel is ook verspreid in de organisatie.

In 2020 zal het project Continu Verbeteren Respectbreed starten waarbij een verdere uitwerking en verbreding zal plaatsvinden in de organisatie wat betreft het continu verbeteren.

5.3 Klachten

In 2019 zijn er 14 informele klachten geuit, waarvan bij 2 klachten betrokkenheid van de externe klachtenfunctionaris is geweest. 6 van de 14 klachten betreffen het woon- en leefklimaat. Deze klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld, waarbij de klachtenregeling van Respect (op basis van de Wkkgz³) is gevolgd. Net als voorgaande jaren was er ook in 2019 een cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar en zo nodig kon men een beroep doen op de externe klachtenfunctionaris. Elk kwartaal is er een klachtenverslag opgesteld ten behoeve van het MT en Centrale Cliëntenraad met vermelding van de stand van zaken van de klachten en hoe deze naar tevredenheid zijn afgehandeld.

5.4 Lerend netwerk

De uitwisseling van zorgverleners met andere organisaties heeft nog geen vorm gekregen. Daarentegen is wel gestart met medewerkers de mogelijkheid te geven om intern bij verschillende Respect locaties mee te lopen. Het ontwikkelen van een stagekaart is in 2019 niet van de grond gekomen. De organisatie gaat momenteel meer de richting op van het maken van een individueel ontwikkelplan per medewerker.

Voor wat betreft het lerend netwerk is Respect lid van Zorgscala, de branchevereniging voor zorgorganisaties in de regio Haaglanden. Zorgscala is een collegiaal netwerk waar kennisuitwisseling plaatsvindt. In 2019 is meer en betere samenwerking gevonden in het verder ontwikkelen van de crisisdienst, de inzet van ELV-capaciteit en de samenwerking Parnassia inzake de nieuwe wet Zorg en Dwang. De Raad van Bestuur van Respect heeft binnen Zorgscala het thema "Kwaliteit" in zijn portefeuille waardoor in dat verband het kwaliteitskader geregeld besproken wordt. Daarnaast wordt er in de regio met andere zorgorganisaties samengewerkt in het kader van kennisuitwisseling waaronder: MDO-structuur en zorgpad geriatrische revalidatie zorg.

³ Wkkgz = Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg

6. Leiderschap, Governance en Management

6.1 Visie, Verbinding, Verantwoordelijkheid (VVV)

De Projectgroep VVV (Visie, Verbinding en Verantwoordelijkheid) heeft de opdracht om de medewerker waarden van Respect bekend te maken en levend te houden. In 2019 is een groep VVV-ambassadeurs gevormd. De groep ambassadeurs bestaat uit 25 medewerkers vanuit alle Business Units uit de organisatie. Door kleine groepsgesprekken en via een grote ambassadeursbijeenkomst is informatie en inspiratie opgehaald voor het maken van gezamenlijk jaarplan VVV. Dit jaarplan zal vanaf 1 januari 2020 ten uitvoer worden gebracht.

6.2 Governance

De Raad van Bestuur loopt per kwartaal mee op verschillende afdelingen om zo verbinding te houden met zowel medewerkers als cliënten. Bezoeken zijn informeel en tijdens de bezoeken ontstaan er altijd waardevolle gesprekken.

De Raad van Bestuur staat met verschillende gremia van de organisatie in verbinding. Zo zijn er verschillende overleggen geweest met de Raad van Toezicht, waarvan één vergadering met de commissie Kwaliteit en Veiligheid. De Centrale Cliëntenraad is 14 keer bij elkaar gekomen, en bij 4 overleggen is de Raad van Bestuur aangesloten. Ook is er in 2019 tweemaal een bijeenkomst geweest met Centrale Cliëntenraad en alle lokale cliëntenraden in het kader van het euthanasiebeleid en de nieuwe Wmcz, waar ook de Raad van Bestuur aanwezig was. In maart 2019 vond er een 'ontmoeting medezeggenschap – zeggenschap' plaats met afgevaardigden van de Centrale Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. De verschillende professionals nemen deel aan diverse commissies waar zij hun vakgroep representeren. De Raad van Bestuur houdt verbinding met deze commissies. De doelstelling om in 2019 een Verpleegkundige Adviesraad (VAR) te hebben geformeerd is niet behaald. Reden hiervan was dat er flink aantal vacatures waren én het niet makkelijk was om medewerkers te vinden die wilden helpen met de eerste opzet. In december 2019 is er een initiatief gestart.

In 2019 is binnen de verpleeghuiszorg van Respect expliciet aandacht uitgegaan naar het doelgroepenbeleid. Focus van de verpleeghuiszorg

ligt momenteel op de doelgroep chronische zorg, dementie, somatiek, Eerste Lijns Verblijf (ELV) en Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH). In relatie met product ELV zal in 2020 worden onderzocht of we ook Geriatrische Herstel Zorg kunnen gaan aanbieden. Er zijn namelijk steeds meer zorgverzekeraars die alleen maar contracten sluiten met organisatie die zowel GRZ als ELV aanbieden. In het kwaliteitsplan 2018 werd aangegeven dat er een marktonderzoek werd gedaan om de mogelijkheden te onderzoeken voor het starten van een psychogerontologie afdeling op de locatie Quintus. Het marktonderzoek heeft niet plaatsgevonden. De gesprekken met de samenwerkingspartner om een psychogerontologie afdeling op te starten zijn helaas op niets uitgelopen. Er worden verdere initiatieven gedaan om op regionaal niveau (Zorgscala) de samenwerking te zoeken. Denk dan aan ELV, crisisopvang, enz.

7. Personeelssamenstelling

Zonder tevreden medewerkers en vrijwilligers heeft Respect ook geen tevreden cliënten. We doen er daarom alles aan om een uitdagende, fijne en veilige werkomgeving te bieden. We bieden onze medewerkers opleidingen aan om zichzelf te ontwikkelen. We geven onze teams het vertrouwen en de verantwoordelijkheid om naar eigen inzicht te werken en te verbeteren.

7.1 Personele bezetting

Hieronder het overzicht van de personele bezetting⁴:

6. Personeelsgegevens 2019	
Aantal medewerkers	385
Aantal FTE	292,5
Aantal vrijwilligers	232
Aantal stagiaires	80
Instroom	31,78%
Doorstroom	7,24%
Uitstroom	10,85%
Tijdelijk contract	33,57%
Gemiddeld contractomvang in fte	0,76

⁴ De personeelscijfers van hoofdstuk 7 zijn gebaseerd op de totale verpleeghuiszorg van Respect, inclusief verzorgingshuiszorg en het advies- en behandelcentrum. Omdat eerdere jaren mogelijk met

6. Personeelsgegevens 2019	
Inzet uitzendkrachten/PNIL	6,75%
Kosten uitzendkrachten/PNIL	11,57%
Fte zorg/cliënt-ratio	0,83
Ziekteverzuimpercentage verpleeghuiszorg	4,88%
Ziekteverzuimpercentage verzorgingshuiszorg	7,21%
Ziekteverzuimpercentage ABC	6,06%
Verzuimfrequentie	0,94

De continuïteit in de relatie tussen medewerkers, organisatie en cliënten blijft een uitdaging. In het overzicht personeelsgegevens 2019 staat een hoog percentage tijdelijke contracten. Dit komt omdat in dat percentage ook vakantiekrachten, leerlingen en alle nieuwe medewerkers die beginnen met een jaarcontract meetellen.

Respect beschikt over een roosterbeleid. Medewerkers kunnen hun wensen t.a.v. het rooster aangeven en deze worden zoveel mogelijk gehonoreerd. Op de ongeplande veranderingen wordt zo snel mogelijk ingespeeld door een goede samenwerking met het roosterbureau van Respect.

Binnen de krappe arbeidsmarkt probeert Respect bestaande teams zo veel mogelijk minder te belasten met administratieve taken. Als pilot is in 2019 op Het Anker een administratief medewerker primair proces aangesteld, en hebben 3 zorgmanagers ieder enkele uren per week ondersteuning op afstand (vanuit huis) bij administratieve werkzaamheden. Ook hebben 4 somatische afdelingen in Bosch en Duin en Quintus elk 4 uur administratieve ondersteuning op afstand/digitaal gekregen van een verpleegkundige. Dat zijn 3 Spaanse verpleegkundigen die zijn teruggekeerd naar Spanje maar die wel op afstand nog veel administratieve processen ondersteunen. Alle algemene verplichte administratieve handelingen kunnen centraal worden belegd bij deze ondersteuners, zodat zorgmedewerkers zich meer kunnen richten op cliëntgebonden registraties.

7.2 Personeelswerving en -behoud

Helaas heeft Respect ook dagelijks te maken met de krappe arbeidsmarkt. Er staan gemiddeld ongeveer 30 vacatures uit voor

andere parameters is gerekend en het registratiesysteem is gewijzigd, dienen de huidige cijfers met enige voorzichtigheid vergeleken te worden met die van voorgaande jaren.

zorgmedewerkers en paramedici. Om dit probleem aan te pakken is er in 2018 een recruitmentteam aangesteld, dat zich richt op het aantrekken van (zorg)medewerkers. In 2019 is dit verder vormgegeven door middel van een arbeidsmarktcampagne. Hierdoor is een positieve trend te zien in het binnenhalen van medewerkers. Met name de flexpool is aan het groeien.

Behoud van medewerkers is een belangrijk speerpunt. In 2019 zijn diverse activiteiten ontplooit/voortgezet in het kader van behoud en werving van medewerkers en dit zal blijven doorlopen in 2020. Respect zal ook toenemend voor oudere medewerkers aandacht moeten hebben omdat medewerkers langer moeten doorwerken én fysiek het werk zwaarder wordt. In 2020 wordt er gericht beleid ontwikkeld betreffende oudere medewerkers. Ook zal er in 2020 een onderzoek plaatsvinden over psychosociale belasting van medewerkers.

In 2019 is het Project Bodem Indicatoren gestart om te formuleren wat een ondergrens in bezetting is en wat passende maatregelen zijn om deze onderbezetting op te lossen. Dit loopt door in 2020.

7.3 Kwalificatieniveaus

We leveren goede zorg aan cliënten door te werken met deskundige medewerkers. Er worden dan ook eisen gesteld aan medewerkers. Voordat medewerkers in dienst komen bij Respect wordt er om een Verklaring Omtrent Gedrag gevraagd. Daarnaast moet iemand beschikken over een geldig diploma en is het verplicht om een aantal scholingen te volgen binnen Respect. Dit zijn de voorbehouden handelingen, dementietraining, klinische lessen mondzorg en hygiëne.

7. Kwalificatieniveaus 2019		
Niveau 1	26,71 fte	9,13%
Niveau 2	65,31 fte	22,33%
Niveau 3	108,51 fte	37,10%
Niveau 4	5,56 fte	1,90%
Niveau 5	8,91 fte	3,05%
Behandelaren	37,24 fte	12,73%
Overig	6,11 fte	2,09%
Leerlingen	34,15 fte	11,67%

In 2019 heeft de commissie voorbehouden handelingen opnieuw een groep medewerkers extern laten scholen die bevoegd zijn medewerkers

in de eigen organisatie bekwaam te maken/houden. Zij trainen en toetsen medewerkers op voorbehouden en risicovolle handelingen.

Om te zorgen dat medewerkers betrokken blijven en zich verbonden voelen met de organisatie wordt er continu dialoog gevoerd tussen leidinggevende en medewerker m.b.t. de persoonlijke ontwikkeling van een medewerker en worden er afspraken gemaakt over scholing. In 2019 zou het systeem van functionerings- en beoordelingsgesprekken opnieuw onder de loep worden genomen. Dit is verschoven naar 2020 waarbij de functionerings- en beoordelingsgesprekken vervangen zullen worden in jaargesprekken.

In 2019 is gestart met een discussie over het functiehuis (dat is de opbouw van zorgfuncties van de diverse kwalificatieniveaus). In 2020 zal dit kunnen leiden tot eventuele aanpassingen vanwege krapte op de arbeidsmarkt. Denk dan aan actualiseren van de taak-functiebeschrijving maar mogelijk ook de financiële inschaling van de functie.

7.4 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim van 2019 komt neer op 4,88% voor de verpleeghuiszorg. Landelijk was dit cijfer 5,7%. Het ziekteverzuim blijft dus net als afgelopen jaren onder het landelijke gemiddelde. In 2019 is een toename te constateren van de inzet van bedrijfsmaatschappelijk werk ter ondersteuning van medewerkers. Toenemend wordt ondersteuning geboden aan medewerkers in privé gerelateerde problematiek (denk aan gezinssituatie, financiën, wonen, etc.)

7.5 De in-, door- en uitstroom

Om de instroom van medewerkers te verhogen is, zoals eerder aangegeven, een recruitmentteam aangesteld. Naast de instroom is Respect ook bezig om medewerkers ruimte te geven om zich verder te ontwikkelen en door te stromen naar een andere functie. Daarom biedt Respect ook mogelijkheden om van bijvoorbeeld Helpende door te groeien naar Verzorgenden (en Verzorgende IG). In 2019 zijn er 28 medewerkers (7,24%) doorgestroomd naar een ander kwalificatieniveau.

Er is in 2019 32% ingestroomd en 11% uitgestroomd. Dit is een verbetering ten opzichte van 2018 toen het instroompercentage kleiner was (17%) en het uitstroompercentage groter (14%). Echter hier moet

rekening gehouden worden met het aantrekken van medewerkers voor de nieuwe functie huiskamerondersteuning.

Alle vertrekkende medewerkers worden uitgenodigd voor een exitgesprek om zo inzicht te krijgen over redenen van vertrek.

7.6 Deskundigheidsbevordering en Leerafdeling

Respect biedt een ruim regulier opleidingsaanbod voor medewerkers. Wel is het opvallend dat we binnen de organisatie enkele verpleegkundigen hebben kunnen overnemen van andere organisaties die bezig zijn met een scholing van niveau 4 naar 5. Via mond op mond reclame hebben die medewerkers die keuze gemaakt. Daarnaast is in het 4^e kwartaal 2019 veel tijd gaan zitten in het trainen van medewerkers in het kader van het nieuwe ECD. In vervolg daarop is een training rapporteren in de maak die in januari 2020 gaat starten.

8. Greep uit opleidingsaanbod in 2019

-	Bewegen met ouderen
-	Trainen huiskamerondersteuners
-	Klinische lessen over o.a. ziektebeelden
-	Voorbehouden handelingen
-	BHV
-	HACCP en voeding

In locatie Bosch en Duin is in 2019 gestart met een leerafdeling. De 8 psychogeriatrische woningen, met elk 8 cliënten, hadden elk 1 leerling werken binnen het team. Door de kleinschalige setting kwam het echter vaak voor dat een leerling met regelmaat alleen op een woning moest werken met ondersteuning op afstand van een gediplomeerde collega. Voor het leerklimaat van leerlingen én de kwalitatieve en kwantitatieve personele bezetting van elke woningen vonden we dat geen wenselijke situatie. Vanaf oktober 2019 zijn alle leerlingen van de 8 woningen geconcentreerd op 2 woningen en worden zij ondersteund met een coach on the job (een hiervoor speciaal aangestelde en opgeleide werkbegeleider). Door de concentratie van leerlingen en meer personele bezetting hoeft een leerling niet meer alleen te werken. Het leerklimaat wordt hierdoor sterk verbeterd én een bijkomend groot voordeel is dat we in staat zijn om het aantal op te leiden leerlingen kunnen vergroten van 8 naar 12. De ambitie om noodzakelijk in deze tijd meer op te leiden is hiermee gerealiseerd.

Voor de overige 6 psychogeriatrische woningen is er meer continuïteit en een meer kwalitatieve bezetting. Het voornemen is om binnen locatie Bosch en Duin een 2^e leerafdeling op te zetten bij enkele somatische woningen. De tussendeur tussen beide woningen zal dan ook verdwijnen. Dit is tevens een goede gelegenheid te ervaren wat de effecten zijn voor cliënten als zij meer loopruimte hebben. In 2019 is, binnen de huidige mogelijkheden, hier al mee geëxperimenteerd. In 2019 hebben we op diverse afdelingen wel extra leerlingen geplaatst. Er heeft uitbreiding plaatsgevonden van praktijkbegeleiding, vooral gericht op de gestarte leerafdeling.

9. Leerlingen 2019

HBO-V	2
MBO-V 4	8
VIG	55
Helpende	5
MZ	1

Leerlingen vanaf niveau 4 en hoger worden in beperkte mate opgeleid. Dit heeft te maken met minder aanbod van leerlingen, beperkte begeleidingsmogelijkheden en de beperking van opleidingsplaatsen op afdelingen met een hoge complexiteit van zorg (denk aan bv. het hospice).

In 2019 zijn de extra middelen uit Waardigheid en Trots (onderdeel deskundigheidsbevordering) bijna volledig besteed om eigen behandelaren in de gelegenheid te stellen trainingen te geven aan zorgmedewerkers. Speerpunten zijn/blijven Onbegrepen Gedrag, bewegingsbeleid en teaminteracties. Ook werden in 2019 teamoverleggen gepland om ethische dilemma's te bespreken voor medewerkers. Door met elkaar het gesprek te voeren over deze dilemma's ervaren medewerkers meer steun in complexe vraagstukken. Ook de werkwijze binnen PREZO Care kan medewerkers vanaf 2020 handvatten gaan bieden voor het bespreken van dilemma's. Zie hoofdstuk 5.

8. Hulpbronnen

8.1 Locaties en renovatieplannen

In 2019 is de locatie ZeeWinde opgeleverd en zijn er 32 appartementen gerealiseerd voor mensen die psychogeriatrische zorg nodig hebben. In 2020 zal het accent vooral liggen in het optimaliseren van het gebouw, zoals aankleding, sfeer en comfort.

Locatie Het Uiterjooon is dringend aan renovatie toe. Het gebouw is niet geschikt voor het verlenen van intensieve zorg maar ligt wel op een mooie plek. Planontwikkeling voor renovatie is gestart in 2019 en loopt verder door in 2020.

Gebouw A van Bosch en Duin is toe aan renovatie van licht, kleuren en keukens. Het streven was dit in 2019 al deels te realiseren, echter dit is verschoven naar het moment dat Het Uiterjooon is gerenoveerd.

Locatie Quintus is eigendom van Respect maar de grond wordt gehuurd van Parnassia. In het kwaliteitsplan 2019 is aangegeven dat mocht er voor langere tijd een huurovereenkomst komen, dat dan in 2019 geïnvesteerd moet worden in aanpassen/vervangen van domotica. Dit is verschoven naar 2020 en is daarom ook opgenomen in het kwaliteitsplan 2020.

8.2 Nieuw ECD en Caren Zorgt

In het 4^e kwartaal 2019 zijn alle voorbereidingen getroffen om te gaan starten met het ECD van Nedap: ONS. Alle medewerkers zijn hier in november in geschoold en in december zijn alle oude dossiers omgezet in ONS. De insteek is een eenvoudiger, overzichtelijker en minder arbeidsintensief dossier. Per 1-12-2019 is het dossier live gegaan en sindsdien werkt iedereen er daadwerkelijk mee.

Tevens zijn in 2019 de eerste voorbereidingen gedaan voor het in gebruik nemen van het cliëntenportaal Caren Zorgt in 2020. Dit cliëntenportaal geeft toegang tot het ECD voor de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. In 2020 vindt de pilot plaats waarna het volledig geïmplementeerd zal worden.

8.3 Digitaal dashboard

Respect beschikt over een toegankelijk informatiesysteem met informatie over de actuele stand van zaken van productie, verzuim en exploitatie. Tot op afdelingsniveau kan worden ingezoomd op de resultaten. Streven was in 2019 om dit dashboard (het digitale informatiesysteem) nog verder te vereenvoudigen zodat het ook aansprekend is voor de gebruiker om informatie uit op te halen. Deze doelstelling is echter verschoven naar 2020, omdat nieuwe softwareprogramma's van de financiële administratie en het nieuwe ECD een uitbouw van het dashboard mogelijk maken.

8.4 Innovatie o.g.v. technologie

Op de nieuwe locatie ZeeWinde zijn enkele innovatieve hulpmiddelen in gebruik. Denk aan domotica voor de PG-woningen en gebruik van Vacusan-machines. Deze vacuümmeert incontinentiemateriaal en disposables waardoor er geen po-reiniger hoeft te komen. Dit is tevens milieuvriendelijk. Innovatief is ook te noemen de inzet van een contacthond dementie op locatie Quintus.

In 2019 is een ergotherapeut voor 18 uur vrijgemaakt om zich te kunnen richten op innovatie en technologie. Deze medewerker zal zich respectbreed gaan richten op het inventariseren van innovatiemogelijkheden én subsidiemogelijkheden hiervoor. Concreet is deze medewerker in 2019 bezig geweest met de implementatie van beeldzorg in de thuiszorg.

9. Gebruik van informatie

In 2019 zijn de ervaringen van cliënten over de zorg- en dienstverlening van Respect gemeten door middel van: CQ-index en Zorgkaart Nederland.

10. Zorgkaart Nederland 2019

Locatie	Aantal waarderingen	Cijfer	Aanbevolen door*
Bosch & Duin	2	8,8	98%
Het Uiterjoon	5	6,7	87%
Quintus	4	8,5	99%
ZeeWinde**	0	-	-

*peildatum 13 april 2020

**ZeeWinde stond in 2019 nog niet op Zorgkaart Nederland

Het gemiddelde cijfer van verpleeg- en verzorgingshuizen in Den Haag staat op 7,6 en in heel Nederland op 8,0 (Zorgkaart Nederland). We zien dat zowel Bosch & Duin als Quintus op Zorgkaart Nederland boven het regionaal en landelijk gemiddelde scores. Het Uiterjoon scoort onder het gemiddelde. Het aantal reviews van onze locaties op Zorgkaart Nederland was in 2019 echter zodanig laag dat de resultaten enigszins genuanceerd bekeken en vergeleken moeten worden.

11. Clienttevredenheidsonderzoek (CQ-index) 2019

Locatie	Aantal respondenten	Cijfer	NPS*
Bosch & Duin - SOM	30	7,6	0
Bosch & Duin - PG	25	7,4	16
Het Uiterjoon - SOM	25	8,1	-20
Het Uiterjoon - PG	10	5,8	-40
Quintus - SOM	11	7,6	-18
Quintus - PG	33	8,2	55
ZeeWinde - PG	10	8,4	40

*NPS: % Promotors (cijfer 9 of 10) - % Criticasters (cijfer 1 t/m 6)

De cijfers die middels de CQ-index zijn gegeven in 2019, wijken niet veel af van de cijfers in 2018. Uitzondering is het cijfer dat de PG-vertegenwoordigers van Het Uiterjoon hebben gegeven. Deze is aanzienlijk verlaagd ten opzichte van 2018 (van een 7,5 naar een 5,8). Dit is mogelijk te verklaren door het oude gebouw waar cliënten verblijven maar dit zal worden geanalyseerd door de zorgmanager. Voor het aanpassen van de woonomgeving op het Uiterjoon zijn inmiddels

plannen gemaakt. De groep PG-vertegenwoordigers van Het Uiterjoon is echter relatief klein (net als het aantal respondenten onder de PG-vertegenwoordigers van ZeeWinde en somatische cliënten van Quintus) waardoor individuele uitschieters een grote invloed hebben op het gemiddelde resultaat.

Bij zowel de CQ-index als bij Zorgkaart Nederland wordt aan de cliënt gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat de cliënt Respect aanbeveelt aan anderen. Dit wordt de Net Promotor Score (NPS) genoemd. Hoe hoger deze score, hoe meer tevreden cliënten er zijn. Opvallend is dat de NPS op basis van de CQ-index is gedaald ten opzichte van 2018 (behalve voor PG-afdelingen van Quintus). Deze trend zien we bij meer zorginstellingen en mogelijke redenen zien we hiervoor de grote personele problemen waar we mee te maken hebben, zoals veel vacatures, veel wisselend personeel en toenemende hoeveelheid personeel niet in loondienst (zgn. PNIL).

De resultaten van beide onderzoeken zijn input voor verbeterplannen. Een aantal verbeteronderwerpen waar de afdelingen n.a.v. deze onderzoeken in 2020 mee bezig gaan zijn:

- Aandacht voor eten en drinken, en dan met name het rekening houden met smaak en voedselvoorkeuren;
- Vastleggen voedselvoorkeuren in ECD van cliënt;
- Huiskamergesprekken cliënten en zorgmedewerkers en resultaten terugkoppelen;
- Kennis vergroten van medewerkers over ziekte en/of gezondheidsproblemen.

Om de zorg continu te verbeteren en te ontwikkelen is het ook belangrijk om de zorg te evalueren bij cliënten en/of nabestaanden na vertrek of overlijden. Op het hospice worden al nazorggesprekken gehouden met nabestaanden en in het kwaliteitsplan 2019 was aangegeven dat Respect op alle afdelingen exitinterviews zou gaan houden. Deze doelstelling is verschoven naar 2020.

“Wij halen plezier uit ons werk als we horen dat mantelzorgers hun dierbaren met een gerust hart bij ons achterlaten, zodat zij thuis tot rust kunnen komen”

-Medewerker Respect -

Respect

Postbus 84050
2508 AB Den Haag
Telefoon (070) 306 10 20
Internet: www.respectzorg.nl