

Kwaliteitsverslag 2020

“Iedereen verdient Respect”



1. Inhoudsopgave	
Inleiding	3
Profiel Respect	4
Covid-19	5
1. Persoonsgerichte zorg	6
1.1 Leefplezierplan	6
1.2 Zorgplan	6
1.3 Eerste Lijns Verblijf (ELV)	6
1.4 Overige punten van persoonsgerichte zorg	7
2. Wonen & Welzijn	8
2.1 Zingeving en zinvolle dagbesteding	8
2.2 Vrijwilligers en Familie	8
2.3 Wooncomfort	9
2.4 Schoon en verzorgd lichaam	9
2.5 Locatie Het Uiterjoon	9
3. Veiligheid	10
3.1 Infectiepreventie	10
3.2 Medicatieveiligheid	11
3.3 Aandacht voor voeding	11
3.4 Vrijheidsbeperkende maatregelen	12
3.5 Advanced Care Planning (ACP)	13
3.6 Overige punten van veiligheid	14
3.7 Aandachtspunten 2021 o.g.v. veiligheid	14
4. Gemotiveerde, deskundige en voldoende zorgverleners ...	15
4.1 Personele bezetting	15
4.2 Ziekteverzuim	16
4.3 De in-, door- en uitstroom	16
4.4 Personeelswerving en -behoud	16
4.5 Huiskamerondersteuners	16
4.6 Leerlingen afdeling	17
4.7 Coaches on the job	17
4.8 Samenwerking zorg en behandelteams	17
5. Leren, ontwikkelen en innoveren	18
5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem en keurmerk	18
5.2 Continu verbeteren	18
5.3 Klachten	18
5.4 Lerend netwerk	19
6. Randvoorwaarden	19
6.1 Nieuw perspectief	19
6.2 Hulpbron: het digitale informatiesysteem	19
6.3 Gebruiken van hulpbronnen/hulpmiddelen	19
6.4 Gebruik van informatie	20
6.5 Governance	20
6.6 WMCZ	20
6.7 VVAR	21
7. Bijlage 1	22
I. Successen	22
Respect breed	22
Locatie Quintus	22
Locatie Bosch en Duin	22
Locatie Uiterjoon	23
Locatie Zeewinde	23
II. Verschoven naar 2021	23
Respect breed	23

“Iedereen verdient Respect”

Inleiding

Respect biedt een veelzijdig aanbod van wonen, zorg en welzijn. Mensen kunnen terecht voor (kortdurend) verblijf, herstellende zorg, hospice, thuiszorg, casemanagement, advies- en behandeldiensten, dagbesteding, dagbehandeling, evenementen en geestelijke verzorging.

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. Het betekent ook met aandacht en waardering verzorgen als het zelf niet meer gaat en zorgen voor een veilige en prettige woonomgeving.

Respect onderschrijft het uitgangspunt van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg waarbij de cliënt als mens, in alle levensdomeinen en in alle fasen van het leven: zorg, welzijn, participatie én wonen, altijd het vertrekpunt is in onze zorg- en dienstverlening.

In dit kwaliteitsverslag reflecteren we op de ambities en doelen van Respect die op hoofdlijnen staan beschreven in het kwaliteitsplan van 2020. De thema's van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg komen hierin terug. Door Corona is een aantal ambities, genoemd in het Kwaliteitsplan 2020, noodgedwongen 'on hold' gezet, waardoor een aantal onderwerpen een doorloop kent. Deze zijn dan ook opgenomen in het Kwaliteitsplan voor 2021.

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.

Profiel Respect

Ieder mens is uniek en verdient respect en waardering, ongeacht religie, afkomst of geaardheid. 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.

Visie van Respect

Respect vindt dat haar cliënten 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.

Missie van Respect

Respect biedt de best mogelijke zorg en diensten aan diverse doelgroepen om hun kwaliteit van leven en welzijn te optimaliseren. Dit doen we door de cliënt centraal te stellen en door te blijven innoveren in zorg en passende diensten. We nemen onze verantwoordelijkheid en communiceren over wat we wel en niet kunnen waarmaken. We ondersteunen onze cliënten in hun zelfstandigheid en wensen, zodat ze zo lang mogelijk zelf beslissingen kunnen nemen over hun leven. We respecteren onze cliënten in wat ze vinden, voelen en willen. Bij Respect wordt er vanuit drie kernwaarden gewerkt, zodat elke medewerker weet waarvoor Respect staat. De drie kernwaarden zijn; visie, verbinding en verantwoordelijkheid.

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.



Covid-19

Het jaar 2020 was een bewogen jaar. We kregen in de wereld te maken met Covid-19 en dat heeft op alle mensen een flinke impact gehad.

Ook Respect moest het roer omgooien. In april 2020 werd een Taskforce Corona samengesteld en gedurende een lange periode volgde een dagelijkse afstemming ten aanzien van de bedrijfsvoering, medewerkers (bezetting) en cliënten (welzijn).

Er werd een ingrijpende maatregel ingevoerd; alle locaties van Respect gingen voor 3 maanden in een lockdown en er werd een bezoekverbod voor naasten ingesteld. Dit alles heeft een enorme impact op de cliënten gehad, het fysiek missen van de naasten is erg zwaar en emotioneel, ook omdat we niet wisten wanneer bezoek weer mogelijk was. De cliënten mochten zich een periode ook niet verplaatsen buiten de afdeling, hierdoor werd de leefwereld erg beperkt.

Toepassing van de wettelijke richtlijnen en de informatie van de RIVM zorgden ervoor dat er frequent aanpassingen gedaan werden en Respect snel moest schakelen. Er werd een goed geborgd administratief proces in gang gezet waarin rekening is gehouden met de AVG.

Het inrichten van een Corona Cohort afdeling ten behoeve van de 'eigen cliënten' werd een feit. Er is veel geïnvesteerd in de aanschaf van materialen en benodigdheden voor het inrichten en in gebruik nemen van de Cohort afdeling. Indien een testuitslag positief was, werd de client overgeplaatst naar de cohort afdeling om risico van verdere verspreiding te voorkomen.

Er werd vanuit de Respect formatie een Corona Cohort team samengesteld zodat bij ingebruikname de kwaliteit van zorg was geborgd.

Daarnaast werd een werkgroep Voorraad samengesteld die zich alleen bezighoudt met de Persoonlijk Beschermingsmiddelen (PBM) en de

voorraad testen en een werkgroep 'Personele bezetting' die o.l.v. de Raad van Bestuur, wekelijks, de bezetting afstemde en zo nodig opschaalde c.q. afschaalde.

Er werd intensief contact onderhouden met het HAGA ziekenhuis/ Reinier de Graaf; zij verzorgden de benodigde expertise ten aanzien van infectiepreventie en hebben ons de mogelijkheid gegeven van zelftesten.

Respect locatie Bosch & Duin kreeg op haar voorterrein een eigen teststraat. De coördinerend verpleegkundigen hielden spreekuur voor medewerkers met klachten die getest dienden te worden. Zorgmedewerkers met verdachte coronaklachten konden dagelijks getest worden waardoor we snel duidelijkheid hadden over inzetbaarheid en besmetting.

1. Persoonsgerichte zorg

1.1 Leefplezierplan

In Quintus op de afdeling Den zijn door het werken met het Leefplezierplan en de Doodle Me methode in 2020 mooie ontwikkelingen tot stand gekomen; bij het werken met het Leefplezierplan gaat het erom de cliënt echt te leren kennen en te werken vanuit de wensen en behoeften van de cliënt. De dagelijkse zorg aan de cliënt richt zich niet alleen op de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL) maar voor het overgrote deel ook op het welbevinden.

Helaas hebben de Corona maatregelen en richtlijnen ertoe geleid dat de startbijeenkomst, om het Leefplezierplan op de hele locatie Quintus en Zeewinde te implementeren, meerdere keren gecancelld moest worden. Mede door RIVM-richtlijnen is besloten is om het scholingsplan 'on hold' te zetten en op te pakken in het 1^e kwartaal 2021.

In 2020 is Respect, in samenwerking met twee wetenschappelijk onderzoekers van de Leyden Academy, gestart met een wetenschappelijk onderzoek, de narratieve verantwoording, waarin het vastleggen en verzamelen van ervaringen en dilemma's van medewerkers en naasten worden gebruikt om de kwaliteit van de zorg te verantwoorden. Het onderzoek loopt; onderzoekers begeleiden Respect op afstand.

1.2 Zorgplan

ONS en het nieuwe ECD

Na een korte scholing voor alle medewerkers, is Respect in december 2019 gebruik gaan maken van het nieuwe ECD in 'ONS' (van Nedap). In 2020 hebben alle (zorg)medewerkers hier mee leren werken; er is ervaring opgedaan met de systematiek van ONS. Het methodisch werken is ondersteunend aan een betere afstemming en samenwerking van de verschillende disciplines die betrokken zijn bij een cliënt.

Het nieuwe ECD is overzichtelijker en biedt meer mogelijkheden voor het vastleggen van persoonsgerichte zaken met behulp van profiellijsten. Ook het Leefplezierplan is in het nieuwe dossier opgenomen voor de afdelingen die werken met het Leefplezierplan.

De medewerkers van de somatische afdelingen van Bosch en Duin en Quintus leggen de specifieke wensen ten aanzien van het eten en drinken vast op de ADL kaart op het zorgplan. Ook de ervaringen van het eten en drinken worden als vast onderdeel besproken in de huiskameroverleggen; de huiskamerondersteuners worden hier actief bij betrokken.

Het vastleggen van activiteiten

De interesse en deelname aan activiteiten zijn onderdeel van het zorgplan/Leefplezierplan. Naast de leefklimaatgelden dienen de activiteitenbegeleiders van de afdelingen 2 keer per jaar een aanvraag in, t.b.v. het organiseren van extra activiteiten tijdens de zomervakantie van mantelzorgers en het organiseren van extra activiteiten in de wintermaanden en rondom de december feestdagen, bij van Stichting Vrienden Van Respect. Het is doel is dat er zo groot mogelijk bereik is met betrekking tot de besteding van de gelden.

1.3 Eerste Lijns Verblijf (ELV)

ZorgScala is een vereniging van organisaties in de regio Haaglanden die kwalitatief goede verzorging, verpleging en zorg bij mensen thuis leveren. De leden van ZorgScala en de stakeholders bereiken dit doel door de samenwerking aan te gaan en kennis te delen. De manager Verpleeghuiszorg is deelnemer aan de werkgroep ELV.

Begin 2020 had Respect de ambitie om, op de ELV afdeling in Bosch en Duin, op 2 extra bedden ELV Hoog te gebruiken boven de reguliere productie van 16 bedden. Door de Corona maatregelen hebben wij deze bedden niet volledig kunnen benutten omdat het een 2 persoonskamer betreft.

Met de huisartsen in Scheveningen is afgesproken dat Respect 1 ELV hoog complex bed beschikbaar houdt; hier is, in 2020, 13 keer gebruik van gemaakt.

Ten aanzien van het monitoren of de productie van het ELV plafond toereikend is kregen we te maken met een dreigende overschrijding bij de zorgverzekeraars Zilveren Kruis en CZ; hiertoe zijn maatregelen genomen door het toepassen van een opnamestop van betreffende verzekeraars.

1.4 Overige punten van persoonsgerichte zorg

Werkgroep Multi Disciplinair Overleg (MDO)

In 2020 is een interne audit Multi Disciplinair Overleg (MDO) gehouden, er is een werkgroep gevormd. De aanbevelingen worden in 2021 opgepakt waaronder de deelname van het MDO-team en aansturing van de deelnemers.

Caren Zorgt

In het nieuwe Zorgplan is ook het Cliëntportaal 'Caren zorgt' geïmplementeerd. De wettelijk vertegenwoordiger heeft - na activatie - direct vanuit huis inzage in het Zorgplan. Caren Zorgt is in juni 2020 op alle afdelingen geïmplementeerd. In juli heeft de werkgroep een 1^e evaluatie gedaan m.b.t. de ervaringen en het gebruik. Doordat de wettelijk vertegenwoordiger mee kan lezen is de rapportage verbeterd en is de vertegenwoordiger real time op de hoogte.

Eind 2020 is aangegeven dat het mogelijk is om bulkberichten via Caren Zorgt te communiceren. Besloten is om te onderzoeken of het wenselijk is dat familie ook kan communiceren via Caren Zorgt.



2. Wonen & Welzijn

In het kwaliteitskader wordt bij wonen en welzijn gesproken over zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam, familieparticipatie en wooncomfort. Wonen en welzijn zijn nauw met elkaar verbonden. Bij Respect vinden we het belangrijk dat de cliënt het leven zo kan inrichten zoals hij/zij dit gewend was. Respect heeft hierin een faciliterende, ondersteunende rol.

2.1 Zingeving en zinvolle dagbesteding

Zingeving en zinvolle dagbesteding hebben in 2020 een andere inhoud en vorm gekregen. De centrale activiteiten mochten geen doorgang vinden. Er is een periode van ca. 3 maanden geweest dat de bewoner geen bezoekers mocht ontvangen. Hierdoor hebben de activiteitenbegeleiders meer activiteiten op de woongroepen gedaan en hebben zij samen met de behandelaren een rol gespeeld bij de communicatie met de familie door gebruikt te maken om met behulp van de iPad video te bellen en te ondersteunen bij telefoongesprekken tussen de bewoner en diens familie.

Eind 2020 mochten we concluderen dat er, ondanks de Corona beperkingen, veel aandacht is besteed aan de vitaliteit van de cliënten op alle locaties van Respect. Onder leiding van de senior beweegbegeleider zijn beweegactiviteiten in klein verband georganiseerd. Zorgmedewerkers, huiskamerondersteuners en activiteitenbegeleiders op alle locaties zijn door de senior beweegbegeleider getraind zodat beweegactiviteiten doorgang konden vinden in de huiskamers. Daarnaast is een extra activiteitenbegeleider aangesteld die zich heeft gericht op stoelyoga en bewegen. Op 1 afdeling wordt bewegen op muziek verzorgd, hiermee willen we op onze eigen wijze het project huidhonger in 2021 verder vormgeven.

Ondanks de training van Stichting Blijf is de inzet van de contacthond dementie helaas beperkt gebleven tot de afdelingen Aanlegsteiger en

Het Loggertje in Quintus. Door Corona is er minder getraind en daarnaast heeft Respect besloten dat gedurende de lock down maanden de contacthond niet mee naar het werk mocht komen. Dit heeft effect gehad op de ontwikkeling van de hond. In 2021 hopen we op een inzet op de hele locatie Quintus.

2.2 Vrijwilligers en Familie

Met de inzet van beide coördinatoren vrijwilligers heeft in 2020 een herbeoordeling van het keurmerk 'Goed geregeld' voor vrijwilligers plaatsgevonden; Respect heeft het keurmerk op alle onderdelen opnieuw behaald.

Vrijwilligers mochten in 2020 een lange periode niet de locaties van Respect bezoeken. Beide coördinatoren hebben het frequente contact met onze vrijwilligers vormgegeven. Ondanks de contacten zijn er vrijwilligers gestopt met hun werkzaamheden.

Eén van onze ambities was om op alle afdelingen minimaal 3x per jaar een cliënten- en mantelzorgbijeenkomst te organiseren. De plannen hiervoor zijn in een vergevorderd stadium. Het lag in de bedoeling om in samenwerking met de afdeling gebonden activiteitenbegeleiders hier gevolg aan te geven. Helaas zijn de locaties gesloten geweest voor mantelzorgers en daarna is het door de RIVM-richtlijnen niet mogelijk geweest om fysieke bijeenkomsten te organiseren. Met elkaar is besloten om de plannen in 2021 verder uit te rollen.

De ambities uit het kwaliteitsplan 2020 om flink meer in te zetten op het ontwikkelen van het beleid op mantelzorg is niet gerealiseerd. Er is wel een aanzet gedaan tot het aanstellen van mantelzorgcoördinator. In overleg met de cliëntenraad is besloten dat we de verdere uitwerking mantelzorg coördinatie, beleid en begeleiding mantelzorgbeleid opnemen in het kwaliteitsplan 2021.

Gedurende 2020 zijn mantelzorgers op diverse wijzen frequent geïnformeerd middels diverse communicatiemiddelen.

Het beeldbellen met familie/mantelzorgers is - mede door de ondersteuning van andere disciplines binnen Respect – in rap tempo opgestart toen bleek dat de locaties gesloten werden voor mantelzorgers. Het heeft voor onze bewoners niet het gemis van het dagelijkse bezoek kunnen opvangen maar met elkaar mogen we de eindconclusie trekken dat het beeldbellen enigszins heeft gecompenseerd en niet voor elke client een geschikt communicatiemiddel te zijn.

2.3 Wooncomfort

In 2020 is er op diverse locaties meubilair vervangen.

Locatie Zeewinde

In Zeewinde zijn de gangen voorzien van lambrisering. Daarnaast is er op de luiken naast de kamer van de bewoners een kozijn met foto's van Scheveningen geplaatst, dit zorgt voor een gezellige herkenbare uitstraling. De plantenbakken, die op de terrassen stonden, zijn vervangen door een verhoogde balustrade, hierdoor ontstaat er meer licht in de woonkamers en meer zicht naar buiten voor de bewoners.

Huiskamerondersteuners

In 2020 hebben we het aantal huiskamerondersteuners kunnen uitbreiden. Het accent bij deze functie is het belang van in de nabijheid zijn van de cliënten, het verzorgen van eten en drinken, het bieden van gezelligheid en activiteiten in de huiskamer en het verlenen van hand- en spandiensten in de huiskamer.

De inzet van deze medewerkers is zeer positief ontvangen bij cliënten, medewerkers en familieleden; het geeft de medewerkers op de afdelingen tijd voor andere zorgwerkzaamheden. We hebben samen met Home instead meegewerkt aan een pilotproject wat door de Generation keeper is opgezet, deze pilot betrof een scholing gericht op medewerkers zonder zorgachtergrond. 10 huiskamerondersteuners hebben deze scholing gevolgd.

Schoonmaak

De tevredenheid van de schoonmaak is uitgevraagd in de cliëntenraadpleging (CTO). De CTO-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 dan de PG-vertegenwoordigers. De somatische cliënten in Quintus zijn het meest tevreden (8,2) over de schoonmaak en de PG-vertegenwoordigers uit het Uiterjoon zijn het minst tevreden (6,4). De aandachtspunten die uit de CTO naar voren komen worden verwerkt in verbeterplannen op afdelingsniveau.

2.4 Schoon en verzorgd lichaam

De mondzorg is in 2020 gecontinueerd, 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 worden verricht. De medewerkers krijgen instructie over het onderhouden van het gebit, de gebitsprothese van de bewoners en is beschreven in het persoonlijke mondzorgplan.

Verzorgend wassen

Op locatie Zeewinde is in 2020 de pilot Verzorgend Wassen geëvalueerd en gecontinueerd. De ervaringen met het werken met verzorgend wassen is positief bevonden. De belasting en het comfort van verzorgend wassen wordt voor zowel de client alsmede de medewerker prettig ervaren. Indien de client liever op de traditionele manier gewassen wil worden is dat uiteraard ook mogelijk, op welke wijze de client gewassen wil worden is vastgelegd in het dossier.

2.5 Locatie Het Uiterjoon

In 2019 is besloten dat de locatie Het Uiterjoon gerenoveerd wordt. 4Building, een adviesbureau op het gebied van huisvesting, vastgoed en bouwprojecten, begeleidt het renovatietraject.

In 2020 is men gestart met de nodige voorbereidingen, er o.a. is een projectteam o.l.v. een projectmanager samengesteld. Er is een Klankbordgroep gevormd waar naast 'eigen' disciplines ook een afvaardiging van bewonerscommissies uit de wijken rondom Het Uiterjoon aan deelnemen. Er zijn afspraken gemaakt met de lokale cliëntenraad, met de cliëntenraadsleden is het instemming- en adviestraject vastgelegd.

De plannen zijn inmiddels verder uitgewerkt, zo worden de bewonerkamers gerenoveerd, er komen meer huiskamers, er wordt een zorgplint met een open uitstraling gemaakt, installaties worden vervangen met componenten en energiezuinige onderdelen. De duurzaamheid is naar energielevel A gezet en er zijn hogere comforteisen en geluidseisen vanuit de bouwfysische adviseurs toegevoegd.

Er heeft een architectenselectie plaatsgevonden en een adviseurselectie ten aanzien van de bouwfysica, bouwtechniek en installatietechniek. 2020 heeft echter nog geen duidelijkheid gegeven over de mogelijkheden van een tijdelijke huisvesting gedurende de renovatie van Het Uiterjoon.

3. Veiligheid

De 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.

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 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.

Respect heeft dit jaar ervoor gekozen de facultatieve indicatoren gelijk te houden aan de indicatoren van het voorgaande jaar. Naast de verplichte indicatoren basisveiligheid (*advanced care planning, bespreken medicatiefouten en aandacht voor eten en drinken*) heeft Respect daarom ook dit jaar 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.

3.1 Infectiepreventie

De infectiepreventie commissie heeft in 2020 voornamelijk geadviseerd ten aanzien van Corona gerelateerde activiteiten. Er zijn op alle locaties veel hygiëne activiteiten georganiseerd. In het beginsel heeft Respect, ten aanzien van het frequent reinigen c.q. desinfecteren van hand- en contactpunten op alle locaties, de ondersteuning van een extern bedrijf

ingezet. In een later stadium hebben wij deze activiteiten met inzet van eigen formatie overgenomen. Werkwijzen en protocollen zijn aangescherpt en is veel materiaal in huis gehaald om besmetting te voorkomen.

3.2 Medicatieveiligheid

Het implementeren van het digitaal aftekenen op de locaties Bosch en Duin en Quintus is vertraagd vanwege Corona maatregelen. Besloten is om in 2021 een scholing en training te plannen en na de implementatie de analyse van de Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)-meldingen te verrichten.

In het beleidsoverleg Verpleeghuiszorg zijn de resultaten, van de interne audit 'Medicatieveiligheid' die eind 2019 is gehouden, uitgebreid behandeld; er zijn afdeling gebonden verbeterplannen opgesteld waar de zorgmanagers op sturen.

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.

In tabel 1 staan de meetresultaten van de indicator basisveiligheid *Bespreken medicatie-incidenten*:

Tabel 1

Bespreken medicatie-incidenten in het team (week 7)			
Locatie	Aantal cliënten	Aantal medicatie-incidenten in 2020	% afdelingen waar tenminste elke 3 maanden een multidisciplinaire bespreking plaatsvindt in het team over medicatie-incidenten
Bosch en Duin	137	168	52,9%
Het Uiterjoon	79	78	66,7%
Quintus	81	53	100,0%
Zeewinde	29	101	100,0%

Minimaal elk kwartaal dienen de MIC-meldingen (waaronder de medicatie-incidenten) multidisciplinair in het team besproken te worden. Dit is in Quintus en Zeewinde op alle afdelingen het geval, echter in Het Uiterjoon en Bosch en Duin gebeurt dit niet op alle afdelingen. De definitie van *multidisciplinaire bespreking in het team* is niet gegeven in het handboek indicatoren basisveiligheid van het Zorginstituut. Wij hebben dat geïnterpreteerd als zijnde een bespreking met de verschillende functionarissen op de afdeling. Dat is een bespreking zonder arts en overige behandelaren. Echter daarnaast bespreekt de MIC-commissie (waar o.a. een arts aan deelneemt) elk kwartaal de MIC-meldingen. Tevens worden incidenten per cliënt (zo nodig) besproken met de arts en/of in het MDO-team.

3.3 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 2 staan de meetresultaten van de indicator basisveiligheid *Aandacht voor eten en drinken*:

Tabel 2

Aandacht voor eten en drinken (week 7)			
Locatie	Aantal cliënten	% cliënten waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen 6 maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier	% cliënten waarbij geen voedselvoorkeuren zijn besproken en vastgelegd, omdat zij volledig zelfstandig zijn wat betreft eten en drinken
Bosch en Duin	137	70,1%	14,6%
Het Uiterjoon	79	38,0%	60,8%
Quintus	81	87,7%	11,1%
Zeewinde	29	69,0%	31,0%

Tabel 2 laat zien dat, behalve in Het Uiterjoon, bij de meeste cliënten voedselvoorkeuren worden besproken en vastgelegd in het dossier. Wanneer er bij een client in de afgelopen 6 maanden geen voedselvoorkeuren zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier, is dat in de meeste gevallen omdat de client nog volledig zelfstandig is wat betreft eten en drinken. 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 vragen opgenomen omtrent de smaak en plaats van nuttigen van de maaltijden. Over het algemeen worden de maaltijden lekker gevonden (score tussen de 7,1 en 7,7). Uitschieter naar beneden zijn de somatische cliënten van Quintus, die geven een 6,3. Net als in 2019 zijn de somatische cliënten Respectbreed kritischer dan de PG-vertegenwoordigers als het erom gaat of er rekening gehouden wordt met de smaak en voorkeur van de cliënt. De somatische cliënten en PG-vertegenwoordigers (namens hun naaste) van Bosch en Duin, Quintus en Zeewinde geven aan het over het algemeen prettig te vinden met meerdere mensen aan tafel te eten in een gezamenlijke ruimte. Cliënten en PG-vertegenwoordigers van Het Uiterjoon vinden dat iets minder prettig.

Eind 2020 is een Servicemanager Vastgoed & Services in dienst getreden die onder leiding van de manager verpleeghuiszorg, vanuit de werkgroep Voeding, zich in 2021 o.a. gaat richten op 'Eten en drinken'. Voor de zorgmedewerkers en huiskamerondersteuners worden workshops georganiseerd waar aandacht wordt besteed aan het belevingsgericht werken. Tevens wordt een handboek samengesteld en een audit 'Eten en drinken' georganiseerd.

3.4 Vrijheidsbeperkende maatregelen

De ambitie om in 2020 de waarborgzegel met 2 sterren van Fixatievrije zorginstelling te behalen is door Corona on hold gezet.

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. Het is 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 2020 heeft de commissie Respect voor Vrijheid de wet Zorg en Dwang geïmplementeerd.

In tabel 3 staan de meetresultaten van de indicator basisveiligheid *middelen en maatregelen rond vrijheid*:

Tabel 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	137	56,9%	37,2%	0,7%	3,6%	0,0%	21,2%	0,0%	9,5%
Het Uiterjoon	79	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Quintus	81	65,4%	28,4%	0,0%	0,0%	0,0%	45,7%	0,0%	4,9%
Zeewinde	29	58,6%	20,7%	0,0%	0,0%	3,4%	51,7%	3,4%	0,0%

*met name hansop

Als er vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast zijn dit met name mechanische en elektronische maatregelen.

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 tabel 4 staat per locatie de wijze van terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen weergegeven. In de onderste rij van de tabel staat het percentage afdelingen per locatie dat geen vrijheidsbeperkende maatregelen heeft ingezet.

Tabel 4

Wijze terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen (week 7)				
	Bosch en Duin	Het Uiterjoon	Quintus	Zeewinde
In gesprek met cliënt en familie wordt inzet van VBM besproken	x		x	
Zorgteam observeert na inzet van een VBM en rapporteert hierop			x	
Met de arts (o.a. tijdens artsensite) wordt de inzet van VBM besproken/geëvalueerd	x		x	x
Multidisciplinair (bv. in MDO) wordt de inzet van VBM besproken/geëvalueerd	x		x	
Bij meerdere VBM's wordt de inzet tijdens gedragsvisite besproken	x			
Doorlopen stappen Wzd en daarbij alternatieven nagaan	x	x		
Met de Wzd-functionaris wordt de inzet van VBM besproken			x	
% afdelingen dat geen vrijheidsbeperkende maatregelen heeft ingezet	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%

Het terugdringen van vrijheidsbeperking gebeurt door enerzijds observatie en rapportage van het zorgteam voorafgaand en gedurende de inzet. Anderzijds vindt periodieke evaluatie over de inzet plaats tijdens het MDO en/of artsen-/gedragsvisites. Daarbij wordt continu gezocht naar de minst ingrijpende maatregel. Waar van toepassing wordt het Wzd-stappenplan gevolgd en de Wzd-functionaris betrokken. Dit is in lijn met de wettelijke vereisten ten aanzien van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen.

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 is verlengd tot december 2021. In 2020 zou dit verder uitgewerkt worden naar 2 sterren, echter door de implementatie van de wet Zorg en Dwang en het feit dat de voorwaarden voor het behalen van deze sterren mogelijk zouden gaan wijzigen, is ervoor gekozen dit op te schuiven naar 2021, voor zowel Bosch en Duin, Quintus als ook Zeewinde.

3.5 Advanced Care Planning (ACP)

Advanced Care Planning is het met de client of diens vertegenwoordiger bespreken, afstemmen en vastleggen van de wensen en behoeften van cliënten in de laatste levensfase. In tabel 5 staan de meetresultaten van de indicator basisveiligheid *Advanced care planning*:

Tabel 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	137	99,3%
Het Uiterjoon	79	35,4%
Quintus	81	98,8%
Zeewinde	29	96,6%

Beleidsafspraken rondom het levenseinde worden binnen Bosch en Duin, Quintus en Zeewinde bij de meerderheid van de cliënten adequaat besproken.

Het percentage cliënten in Het Uiterjooen waarbij beleidsafspraken zijn gemaakt ten aanzien van het levenseinde is lager dan in 2019. 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.

3.6 Overige punten van veiligheid

Overige veiligheidsaspecten waar in 2020 onder andere aandacht naar uit is gegaan zijn:

- De Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) is in het 1^e kwartaal van 2020 uitgevoerd.
- In 2020 is een Klinisch Neuropsycholoog ingezet voor de organisatie van een periodiek omgangsoverleg specifiek voor doelgroep NAH.
- De Klinisch Neuropsycholoog ondersteunt en coacht de vakgroep psychologie en heeft een bijdrage geleverd, met zijn visie, ten aanzien van het geactualiseerde Prezo document 'Onbegrepen gedrag'
- Er is in 2020 door de decubituscommissie een start gemaakt met een eenduidige registratie van decubitus in het ECD en bijbehorende procedure. Dit is vanwege de coronamaatregelen stopgezet en wordt in de loop van 2021 weer opgepakt.
- De procedure rondom MIC, calamiteiten, geweld in de zorgrelatie en seksueel grensoverschrijdend gedrag is herzien.
- Aan de NAH afdelingen is een nieuwe impuls gegeven. De aansturing heeft een wijziging ondergaan en zaken zijn anders ingericht. Dit traject loopt door in 2021.

3.7 Aandachtspunten 2021 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:

- In 2020 is een interne preventie medewerker aangesteld. Tot de werkzaamheden horen o.a. het digitale RI&E-systeem aanvullen vanuit de gehouden evaluaties. Op basis van het systeem dienen leidinggevenden – ter verbetering - een plan van aanpak te maken dat voorgelegd wordt aan de Arbodienst.
- Het digitale aftekenen middels Medimo is op de locaties Bosch en Duin en Quintus volledig geïmplementeerd. Vervolgens wordt een analyse van de MIC-meldingen verricht.
- De Wet Zorg en Dwang (WZD) is volledig geïmplementeerd en binnen heel Respect wordt uitvoering gegeven aan de nieuwe Wet Zorg en Dwang.
- Er wordt door de Infectie Preventie Commissie elk kwartaal een ludieke actie op de werkvloer georganiseerd zodat medewerkers alert blijven op hygiëne veiligheid.
- Zorgmedewerkers worden middels klinische lessen getraind voor de Meldcode Ouderenmishandeling.

4. Gemotiveerde, deskundige en voldoende zorgverleners

Onze cliënten, daar draait het om bij Respect. Hun welzijn en gezondheid is onze eerste zorg. Om de kwaliteit van leven en het welzijn van onze cliënten te vergroten, zijn de medewerkers onze belangrijkste bouwstenen. Zonder tevreden medewerkers heeft Respect ook geen tevreden cliënten. We doen er 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.

Ten aanzien van de persoonsgerichte zorg en het welzijn van de cliënt zijn huiskamer ondersteuners ingezet. Naast de deskundigheidsbevordering is het een grote uitdaging om medewerkers te behouden en te werven. We zijn in 2020 met 15 extra leerlingen niveau 3 gestart. Deze leerlingen zijn geplaatst op locatie Quintus en volgen een verkort traject van 16 maanden. In de thuiszorg zijn er 10 extra leerlingen gestart.

Voor het werven en behoud van medewerkers is Respect in 2020 gestart met het ontwikkelen van een nieuw functiehuis met aantrekkelijke functies en leerlijnen. De implementatie moet nog plaatsvinden, evenals de implementatie van het roosterbeleid, waarbij de medewerkers meer eigenaarschap krijgen van hun eigen rooster en het team.

4.1 Personele bezetting

Personeelssamenstelling peildatum 1-12-2020.

In tabel 6 is weergegeven wat de verdeling zorgverleners is per locatie en afdeling (aantal contractuele uren).

- Fte staat voor fulltime-equivalent, het betreft een rekeneenheid waarmee de omvang van een functie of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt.
- Onder niveau 1 vallen ook de huiskamerondersteuners
- pp is het aantal personen.

Tabel 6

Functies	niveau 1		niveau 2		niveau 3		Niveau 4		leerlingen		Act. beg.	
	fte	pp	fte	pp	fte	pp	fte	pp	fte	pp	fte	pp
Het Uiterjoon SOM	1,46	3	11,24	17	11,03	15	3,22	4	1,78	2	1,39	2
Het Uiterjoon PG	2,06	3	2,89	4	4,78	5	0	0	0,89	1	1,61	2
Bosch & Duin SOM	7,19	12	8,89	13	12,56	16	3	5	9,78	11	1,08	2
Bosch & Duin PG	11,78	21	16,06	21	12,11	15	2,31	3	8,44	10	1,5	2
Bosch & Duin ELV	0,75	2	1,44	2	1,78	2	1,58	3	3,56	4	0	0
Bosch & Duin Hospice	0	0	0,56	1	2,44	3	4,89	6	1,78	2	0	0
Bosch & Duin Centraal	0	0	0	0	0	0	2,22	4	0	0	2,72	5
Quintus SOM	3	6	3,67	5	2,33	3	1	1	6,56	8	1,67	2
Quintus PG	9,56	18	11,33	16	10,61	15	1,56	2	10,92	14	2	2
Zeewinde PG	7,78	13	8,11	9	6	7	2,22	3	3,44	4	1,47	2

Tabel 7

Organisatie breed		
	fte	pp
Behandeldienst	53.89	73
Vastgoed & Services	56.44	84
Finance & Control	9,06	11
HR		
Opleiding	21,57	28
Roosterplanning en Flexbureau		
Overige	10,33	15
Thuiszorg	50.71	71
Flexpool zorg	26.16	101
Coord. Vrijwilliger	1,56	2
Zorgmanagers -- zorg	7	7
Marketing, communicatie & Frontoffice	7.76	10
MT + RvB + beleid & kwaliteit, I&A	16.78	20

Er is ten opzichte van 2019 een verschil aan Fte vanwege het volgende:

- . Er zijn meer huiskamerondersteuners in dienst getreden;
- . Doordat de leerafdelingen zijn gestart zijn er meer Coaches on the Job aangenomen;
- . Er zijn meer leerlingen in het kader van een verkort leertraject in dienst getreden.

4.2 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim van 2020 komt neer op 6,79% voor de verpleeghuiszorg en hierbij blijft Respect onder het landelijk gemiddelde.

Periode	Branche
Q 1 2020	8,35 %
Q 2 2020	8,06 %
Q 3 2020	7,04 %

4.3 De in-, door- en uitstroom

In 2020 zijn er 19 medewerkers (4,35%) doorgestroomd naar een ander kwalificatieniveau.

Er is in 2020 16,93% ingestroomd en 18,99% uitgestroomd. Dit is een aandachtspunt ten opzichte van 2019 toen het instroompercentage groter was (32%) en het uitstroompercentage kleiner (11%). Echter hier moet rekening gehouden worden met het feit dat in 2019 medewerkers zijn aangetrokken voor de nieuwe functie huiskamerondersteuning.

4.4 Personeelswerving en -behoud

Ook in 2020 heeft Respect te maken gehad met de krappe arbeidsmarkt. Er staan vacatures uit voor zorgmedewerkers en paramedici. Behoud van medewerkers blijft een belangrijk speerpunt. HR is in 2020 actief bezig geweest met het fors goedkoper inhuren van uitzendkrachten.

Door de van de overheid ten aanzien van Corona is in april 2020 een werkgroep personele bezetting samengesteld. Gedurende 2020 is de personele bezetting regelmatig besproken en bijgesteld omdat ook Respect te maken kreeg met medewerkers in quarantaine, medewerkers wachtend op het testresultaat e.d. Daarnaast zijn er door de lockdown minder stagiaires dan de voorgaande jaren binnen Respect aanwezig geweest; stagiaires zijn afgezegd.

4.5 Huiskamerondersteuners

In 2020 heeft Respect op alle locaties de inzet van ca. 10 uur per dag/per huiskamer van huiskamerondersteuners gecontinueerd zodat er altijd iemand aanwezig is in de huiskamer. In mei 2020 is een beperkte werving gehouden om enkele kleine vacatures te vullen. De functie van huiskamerondersteuner is geëvalueerd, de functie wordt als zeer waardevol en ondersteunend aan de zorgmedewerkers gezien. Er is nu immers voor een groot deel van de dag toezicht in de nabijheid. Er is

besproken of er sprake is van uitbreiding of vermindering van taken; een onderdeel van de werkzaamheden is aangescherpt. Tien huiskamerondersteuners hebben meegewerkt aan de pilot 'Scholing zorgkundige'; in 2021 wordt geëvalueerd of dit een passende opleiding is voor de huiskamerondersteuners.

4.6 Leerlingen afdeling

In 2019 is aan een 1e PG-leerafdeling in Bosch en Duin vormgegeven en is Respect gestart met het opleiden van extra leerlingen. In 2020 zijn we op een somatische afdeling in Bosch en Duin gestart met een 2e leerafdeling en in oktober 2020 zijn, op de locatie Quintus, 15 extra leerlingen formeel gestart en in de extramuraal zorg zijn er 10 extra leerlingen gestart. In het kader van behoud en werving is de lestijd van leerlingen nu volledige werktijd.

4.7 Coaches on the job

Bij de evaluatie van de 1e leerafdeling zijn een aantal aandachtspunten naar voren gekomen. De rol en taken van de Coach on the job zijn vervolgens geaccentueerd en de functiebeschrijving is aangepast. Coaches on the job krijgen meer vrijstelling in zorgtaken, een betere training en coaching door de afdeling Opleidingen en bij werving wordt een assessment voor de kandidaten gehouden. De werving van Coaches on the job loopt door in 2021.

In 2020 bleek dat de Coaches on the job een zeer waardevolle aanvulling zijn voor de leerlingen. Praktijkopleiders richten zich op het proces terwijl de begeleiding wordt verzorgd door de Coaches en/of werkbegeleiders

4.8 Samenwerking zorg en behandelteams

In 2020 zijn frequent behandelaren (van Respect/Advies-en Behandelcentrum) ingezet ter ondersteuning van de zorgteams. Teams maakten een ontwikkeling door op specifieke onderwerpen waaronder onbegrepen gedrag, transfertraining etc.

Daarnaast is de samenwerking en coördinatie tussen de Zorg- en Behandelteams in 2020 geïntensiveerd; met name op het gebied van psycho-sociale aspecten in Coronatijden.

5. Leren, ontwikkelen en innoveren

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, cliënt ervaringsonderzoeken, medewerker tevredenheidsonderzoeken, 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.

In 2020 zijn twee zorgmanagers geworven die een ontwikkelprogramma volgen; een zogenaamd traineeship.

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.

Respect is in 2019 gestart met de implementatie van PREZO Care. Deze implementatie liep door in 2020. 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 organisatie breed 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,

¹ Wkkgz = Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg

methodische manier te doen. Dit versterkt niet alleen de kwaliteit van zorg maar ook het kwaliteitsbewustzijn van de organisatie.

In het voorjaar van 2020 is de geplande eindaudit bij Het Uiterjooen en de Thuiszorg niet doorgedaan vanwege COVID-19. Er is toen besloten om in het najaar 2020 Respect breed de initiële PREZO Care-audit te laten plaatsvinden. Die initiële audit is in september 2020 gestart, maar moest alsnog stoppen vanwege COVID-19. In 2021 wordt deze audit weer opgestart.

In 2021 zou Hospice Scheveningen opnieuw de initiële audit voor het keurmerk Hospicezorg laten plaatsvinden. Hospice Scheveningen wil vanuit dezelfde PREZO Care-filosofie werken als de rest van Respect. Stichting Perspekt en de Associatie Hospicezorg Nederland hebben echter de PREZO Care-audit nog niet ingericht voor Hospicezorg. Als zijnde een pilot kan Hospice Scheveningen in 2021, met enkele aanvullende auditwerkvormen, meedoen met de Respectbrede PREZO Care-audit.

5.2 Continu verbeteren

In 2020 zou het project Continu Verbeteren Respectbreed starten waarbij een verdere uitwerking en verbreding zou plaatsvinden in de organisatie wat betreft het continu verbeteren. Dit is echter vanwege COVID-19 en de bijbehorende maatregelen opgeschoven naar 2021/2022. Ook de nieuwe kwaliteitscommissiestructuur zou in 2020 worden geïmplementeerd, echter dit is verschoven naar 2021/2022.

5.3 Klachten

In 2020 zijn er 26 klachten geuit, waarvan 1 formele klacht. 9 van de 26 klachten betreffen het woon- en leefklimaat en 7 klachten hadden te maken met participatie van cliënten. Deze klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld, waarbij de klachtenregeling van Respect (op basis van de Wkkgz¹) is gevolgd.

Net als voorgaande jaren was er ook in 2020 een cliëntvertrouwenspersoon beschikbaar (betrokken geweest bij 7 klachten) en zo nodig kon men een beroep doen op de externe klachtenfunctionaris. De externe klachtenfunctionaris is in 2020 bij 1 klacht betrokken geweest, dit was echter nog een klacht uit 2019. 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

Ten aanzien van het verder vormgeven in samenwerking met collega's binnen Haaglanden zijn er door Corona geen verdere initiatieven opgestart.

6. Randvoorwaarden

6.1 Nieuw perspectief

Respect heeft in 2020 haar visie en missie verwoord in het Ondernemingsplan Richting '21.

6.2 Hulpbron: het digitale informatiesysteem

In 2020 is het digitale dashboard, de zogenaamde zorgmonitor van Nedap ONS worden gegevens vanuit het dossier en roosterprogramma gegenereerd.

Naast de zorgmonitor maken we ook gebruik van het dashboard van CPM4Care, als onderdeel van de BI tool. In het dashboard zijn nu snel gegevens inzichtelijk, op niveau van de teams: de bedbezetting, de verhouding vaste formatie en PNIL, het ziekteverzuim, het behoud personeel en de werving. De maandelijkse resultaten die in het dashboard staan vermeld worden gebruikt in het maandelijkse werkoverleg en beleidsoverleg; hier wordt door leidinggevend op gestuurd.

De ervaringen die vanuit het Leefplezierplan beschreven worden met behulp van de Sensemaker app, worden verzameld en getoond in een dashboard, geaggregeerd op cliëntniveau, afdelingsniveau en thema.

6.3 Gebruiken van hulpbronnen/hulpmiddelen

Om de kwaliteit van zorg te verbeteren worden op alle locaties exitinterviews bij cliënten afgenomen bij einde zorgverlening na vertrek of bij nabestaanden na overlijden. Het houden van exitinterviews bij cliënten als gevolg van uitplaatsing, loopt. Bij overlijden op het Hospice wordt er standaard naar de vertegenwoordiger gebeld; dit betreft een continue meting. De andere afdelingen bellen na of hebben een gesprek bij het ontruimen van de kamer; er wordt nog gewerkt naar een meer wenselijke structuur.

De manager Marketing & Communicatie & Frontoffice heeft in 2020 een selectie doorlopen om te komen tot een leverancier van cliënttevredenheid onderzoeken. Hieruit is Facit geselecteerd.

6.4 Gebruik van informatie

In 2020 zijn de ervaringen van cliënten over de zorg- en dienstverlening van Respect gemeten door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) en Zorgkaart Nederland.

Tabel 8

10. Zorgkaart Nederland 2020		
Locatie	Aantal waarderingen	Totaalscore
Bosch & Duin	42	8,2
Het Uiterjoon	34	7,9
Quintus	29	8,2
Zeewinde	11	8,0

Het gemiddelde cijfer van verpleeg- en verzorgingshuizen in Den Haag staat op 7,7 en in heel Nederland op 8,1 (Zorgkaart Nederland). We zien dat zowel Bosch & Duin als Quintus op Zorgkaart Nederland boven het regionaal en landelijk gemiddelde scores. Het Uiterjoon en Zeewinde scores net onder het landelijk gemiddelde maar wel boven het gemiddelde van Den Haag. Het aantal reviews van onze locaties op Zorgkaart Nederland is in 2020 aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2019.

Tabel 9

11. Clienttevredenheidsonderzoek 2020				
Locatie	Aantal respondenten	Cijfer	NPS*	Promotor-score**
Bosch & Duin - SOM	27	8,3	56	71%
Bosch & Duin - PG	29	7,5	28	
Het Uiterjoon - SOM	30	7,8	47	76%
Het Uiterjoon - PG	15	7,6	13	
Quintus - SOM	14	7,9	7	86%
Quintus - PG	21	8,1	57	
Zeewinde - PG	19	7,5	26	68%

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

**Promotorscore: % respondenten met een cijfer 8, 9 of 10

De cijfers die middels het CTO zijn gegeven in 2020, wijken niet veel af van de cijfers in 2019. Uitzondering is het cijfer dat de PG-vertegenwoordigers van Het Uiterjoon hebben gegeven. Deze is aanzienlijk verhoogd ten opzichte van 2019 (van een 5,8 naar een 7,6). Ook de somatische bewoners van Bosch en Duin hebben gezamenlijk ene hoger cijfer gegeven (van een 7,6 naar een 8,3). In Zeewinde is het cijfer gedaald van een 8,4 naar een 7,5.

Bij het CTO 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 het CTO voor de locaties Bosch en Duin, Quintus en Het Uiterjoon aanzienlijk is gestegen ten opzichte van 2019.

6.5 Governance

De Raad van Bestuur staat met verschillende gremia van de organisatie in verbinding. Zo zijn er verschillende overleggen geweest met de Raad van Toezicht. De Centrale Cliëntenraad is volgens vergaderschema bij elkaar gekomen, bij een aantal overleggen is de Raad van Bestuur aangesloten.

6.6 WMCZ

In 2020 hebben ten aanzien van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen (WMCZ) en de implementatie hiervan binnen Respect, veel digitale bijeenkomsten plaatsgevonden. Onder verantwoording van de Raad van Bestuur en met de ondersteuning van Beleid & Kwaliteit is een projectteam WMCZ 2018 samengesteld; zij hebben het implementatietraject administratief en juridisch voorbereid. Respect is de cliëntenraden dankbaar dat er zoveel tijd en energie is gestoken in de voorbereiding op de WMCZ 2018 en het beschrijven van de medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement.

In aanwezigheid van 43 digitale deelnemers zijn eind 2020 de medezeggenschapsregelingen door de Raad van Bestuur en de voorzitters van alle cliëntenraden getekend. Tijdens deze digitale meeting is door Marlies Veldhuijzen - van Zanten, vice voorzitter Raad van Toezicht, een toelichting op het thema: 'Een combinatie van afstand en nabijheid' verzorgd. Klaas Smilde, Raad van Bestuur, heeft als spreker een toelichting gegeven op het thema: 'Verbinding in een periode van fysieke afstand!' en Gonny Smeets, projectleider WMCZ 2018, heeft gesproken over 'De cliëntenraden nieuwe stijl'.

6.7 VVAR

De Verpleegkundige & Verzorgende Advies Raad (VVAR) is in 2020 opgericht, de bestuurder is voorzitter van de adviesraad. De leden van de VVAR zijn zowel van de intramurale zorg alsook de extramurale zorg. Een onderwerp wat in 2020 besproken is, is inschrijving in het kwaliteitsregister.

CTO najaar 2020: 'Ik hou van mijn werk en de cliënten'

7. Bijlage 1

I. Successen

Respect breed

- ✓ Respect is erin geslaagd om het aantal besmette cliënten en overlijdens als gevolg van corona beperkt te houden, mede door het hanteren van de RIVM richtlijnen, vroegtijdig gebruik van persoonsgerichte beschermingsmiddelen en extra hygiënemaatregelen
- ✓ Medewerkers zijn geschoold in het gebruik van Nedap ONS, het zogenaamde cliëntendossier
- ✓ Caren zorgt het clientportaal is geïmplementeerd, hiermee kan de client of diens vertegenwoordiger meelesen in het dossier
- ✓ Keurmerk Goed Geregeld voor vrijwilligers behouden
- ✓ Het aantal huiskamerondersteuners is op alle locaties uitgebreid. 10 Huiskamerondersteuners hebben meegedaan met de ontwikkeling met Home Instead en the Generation Keeper om te komen tot een profiel en scholing van zorgkundige. De huiskamerondersteuner wordt hiermee toegerust basiszorgtaken te verlenen en afwijkingen bij de client te signaleren.
- ✓ Mondzorg door Vitadent is gecontinueerd.
- ✓ Start met de implementatie van de Wet zorg en dwang.
- ✓ De Risico inventarisatie en Evaluatie heeft plaatsgevonden, in 2021 wordt het plan van aanpak geschreven
- ✓ De klinisch neuropsycholoog is ingezet tijdens het periodieke omgangsoverleg
- ✓ Prezo care audit is gestart maar door de Corona maatregelen doorgeschoven naar 2021
- ✓ Client tevredenheidsonderzoek gestart, uitkomsten in 2021 beschikbaar
- ✓ In 2020 is de Wet medezeggenschap cliëntenraad geïmplementeerd.
- ✓ De Verpleegkundige & Verzorgende Advies Raad is geïnstalleerd

Locatie Quintus

- ✓ Op afdeling Den is het werken met het Leefplezierplan voortgezet en een vast onderdeel in het clientdossier geworden. Medewerkers leren de client beter kennen door een de Doodle me methode. Het delen van ervaringen en dilemma's is zowel onderdeel van het Leefplezierplan als ook van het onderzoek, narratieve verantwoording
- ✓ 15 extra leerlingen verkort niveau 3 start Q3 2020
- ✓ Start 3 coaches on the Job t.b.v. de leerlingenbegeleiding

Locatie Bosch en Duin

- ✓ Activiteitenbegeleiders die normaal gesproken centraal werken, zijn in 2020 verdeeld over de woongroepen.
- ✓ De afdeling waar cliënten met een niet aangeboren hersenaandoening verblijven is opnieuw gedefinieerd, in 2021 zal de uitwerking verder vorm krijgen.
- ✓ Start traineeprogramma zorgmanager Hospice, Eerstelijns verblijf

Locatie Uiterjoon

- ✓ De voorbereidingen op de renovatie zijn gestart. Er is een projectgroep en manager aangesteld.

Locatie Zeewinde

- ✓ Er is een verhoging van de balkon balustrade aangebracht waardoor de plantenbakken van de balkons afgevoerd konden worden, hierdoor is meer licht op de balkons en in de woonkamers ontstaan.
- ✓ De pilot verzorgend wassen is geëvalueerd gecontinueerd.
- ✓ Start traineeprogramma zorgmanager

II. Verschoven naar 2021

Respect breed

- ✓ De Audit met betrekking tot het Multidisciplinair overleg heeft in 2020 plaats gevonden. Aan de uitkomsten is geen gevolg gegeven omdat er geen mogelijkheden waren om fysiek bij elkaar te komen
- ✓ Mantelzorgbeleid ontwikkelen is verschoven naar 2021 omdat fysiek overleggen met mantelzorgers niet mogelijk was
- ✓ Digitaal aftekenen van medicatie van Medimo is vertraagd en doorgeschoven naar 2021

- ✓ Werkgroep voeding, gaat zich bezighouden met het implementeren van het voedingshandboek
- ✓ Verdere implementatie van de WZD en hanteren van het terugdringen van de vrijheidsbeperkende maatregel.
- ✓ Training van medewerkers m.b.t. meldcode ouderenmishandeling.
- ✓ Implementatie van het Functiehuis zorg.
- ✓ Prezo Care audit en structuur kwaliteitsmanagement informatiesysteem

Respect

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

