

Kwaliteitsplan

UW ZORG IS ONS WERK



zorg

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
1.1	De organisatie L Zorg	3
2	Visie van L Zorg	4
3	De 10 klantenbeloften	5
3.1	Hier voel ik mij thuis	5
3.2	Mijn naasten voelen zich thuis en betrokken	5
3.3	Ik voel mij nuttig en ik heb zinvolle bezigheden	6
3.4	Ik krijg passende zorg en ondersteuning	6
3.5	Ik eet en drink naar wens	7
3.6	Ik mag mezelf zijn	7
3.7	Er is aandacht voor mijn religie/overtuiging en er is structureel aanbod vanuit de organisatie	8
3.8	Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn	8
3.9	Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw	9
3.10	De medewerkers werken met plezier, zijn professioneel en nemen verantwoordelijkheid voor mij	9
4	Samenwerkingsrelaties	10
5	Kwaliteit en veiligheid	11
5.1	Lerende organisatie	11
5.1.1	Opleiding van medewerkers	11
5.1.2	Continu verbeteren in de praktijk	11
5.2	Kwaliteitssystemen	12
5.3	Veiligheid	12
5.3.1	Medicatieveiligheid	12
5.3.2	Risicosignalering	12
5.3.3	Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen	13
5.3.4	Preventie acute ziekenhuisopnames	13
5.4	Inzetten op eHealth	13
6	Randvoorwaarden	14
6.1	Leiderschap, governance en management	14
6.2	Personeelssamenstelling	14
6.3	Gebruik van informatie	14
7	Uitdagingen	15

1. INLEIDING

In dit kwaliteitsverslag zal de focus liggen op de missie en de belangrijkste waarden van L Zorg die samen de kwaliteit van de zorg bepalen. Deze belangrijkste waarden zijn samengevat in de 10 klantbeloften naar het kader van Kwaliteit@. De uitwerking van deze 10 klantbeloften vormt een beeld van de kwaliteit van de zorg van L Zorg.

Voor de uitwerking is een combinatie gekozen van de uitwerking van de klantbeloften vanuit het Kwaliteit@-kader en de uitwerking volgens het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg is in 2021 herzien en staat op de agenda om in 2023 opnieuw te worden herzien. De onderwerpen persoonsgerichte zorg en ondersteuning, wonen en welzijn; passende, veilige zorg en ondersteuning; en leren en ontwikkelen komen aan bod in de uitwerking van de klantbeloften. De veiligheid en leren en ontwikkelen worden buiten de bespreking tijdens de klantbeloften nog apart uitvoerig besproken.

Verder wordt er in dit kwaliteitsplan nog extra aandacht besteedt aan samenwerking; leiderschap, governance en management; personeelssamenstelling; en gebruik van informatie. Thema's die voor L Zorg in 2023 van extra belang zijn, zijn eHealth, behandeling en samenwerking in de regio. Daarom worden deze thema's extra belicht in dit kwaliteitsplan.

Uiteindelijk zal er aan het eind van dit kwaliteitsplan een overzicht worden gecreëerd van de uitdaging waar L Zorg voor staat gesorteerd naar elk thema.

1.1 De organisatie L Zorg

De organisatie L Zorg bestaat uit kleinschalige geclusterde woonvormen waar zorg volgens het volledig pakket thuis wordt geleverd. Op de locatie van woonzorgcentrum Rayan in Amersfoort is capaciteit voor 26 cliënten. De problematiek van deze cliënten loopt sterk uiteen van psychogeriatric tot somatiek.

Op de locatie van woonzorgcentrum Rayan in Naarden is capaciteit voor 12 cliënten met voornamelijk een psychiatrische achtergrond. De woning in Naarden bestaat uit 4 geschakelde eengezinswoningen. Op de

begane grond zijn 4 appartementen gerealiseerd die volledig zelfvoorzienend zijn. Op de eerste en tweede verdieping zijn studio's gerealiseerd voor de bewoners.



2. VISIE VAN L ZORG

L Zorg levert persoonsgerichte zorg vanuit een liefdevolle benadering binnen een gelijkwaardige verhouding tussen bewoner en professional. De gelijkwaardige verhouding maakt een ontmoeten in een band mogelijk tussen bewoner en professional die belangrijk is. Langs deze band verloopt de hulpverlening. L Zorg traint medewerkers in het leren werken vanuit de gelijkwaardige verhouding. De liefde, het thuisgevoel en het welzijn van de bewoner gaat vooraf aan de zorg en verantwoordelijkheid voor, veiligheid van, en hulp aan de bewoner.

De doelgroep van Zorgcentrum Rayan heeft een andere etnische achtergrond dan Westers. De doelgroep is veelal onderontwikkeld en heeft vaak onverwerkte en onbesproken trauma's. In combinatie met de andere etnische achtergrond en lagere of ontbrekende beheersing van de Nederlandse taal werkt deze miscommunicatie in de hand. Er is veelal sprake van verkeerde diagnostiek en een te afstandelijke bejegening. Veel gedrag blijft dan onbegrepen en wordt dan problematisch 'onbegrepen gedrag.' Om deze trend te doorbreken is het inzetten van een gedragswetenschapper met ervaring en/of affiniteit met de doelgroep noodzakelijk.

Slechts een diepgaand gesprek tussen de culturen en onszelf maakt het mogelijk een thuis te vinden voor deze doelgroep. Een thuis die er wellicht voor hen nooit is geweest in Nederland. Aandacht voor het welzijn van de bewoner gaat uit van het levensverhaal van de bewoner en het gesprek met ons. Voorbij de wond van de trauma zoeken wij de veiligheid van ons thuis. Dit doen we samen met elkaar, met de bewoners, met hun naasten, met alle medewerkers, gezamenlijk in een gelijkwaardige verhouding: open, eerlijk en in gesprek.

De zorg wordt ingestoken vanuit een multidisciplinaire kijk op meervoudig complexe ziektebeelden. Hierbij is er een goede samenwerking tussen de huisarts in de wijk, de specialist ouderengeneeskunde en de gedragswetenschapper. In Amersfoort speelt de specialist ouderengeneeskunde een grotere rol terwijl op de locatie in Naarden de gedragswetenschapper een regisserende functie hebben.

De disciplines vormen de verbindende factor tussen de visie en de uitvoering. Zij overbruggen de ideeën van het management en de ideeën van de medewerkers op de zorgvloer. De disciplines denken op macroniveau mee over de inrichting van wonen en zorg. Zo creëren ze samen met het management en de medewerkers op de zorgvloer de randvoorwaarden ten behoeve van een hoge kwaliteit van zorg en een betekenisvol leven.



3. DE 10 KLANTENBELOFTEN

Vanuit de kwaliteitsmethodiek van Kwaliteit@ heeft L Zorg 10 eigen klantbeloften geformuleerd. De 10 klantbeloften staan centraal in alles wat L Zorg doet en in de zorg die zij levert.

In de 10 klantbeloften komt de persoonsgerichte zorg en het thema wonen en welzijn vanuit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg terug. De 10 klantbeloften van L Zorg zijn:

1. Hier voel ik mij thuis;
2. Mijn naasten voelen zich thuis en betrokken;
3. Ik voel mij nuttig en ik heb zinvolle bezigheden;
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning;
5. Ik eet en drink naar wens;
6. Ik mag mezelf zijn;
7. Er is aandacht voor mijn religie/overtuiging en er is structureel aanbod vanuit de organisatie;

8. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn;
9. Ik heb medewerkers om mij heen die ik ken en vertrouw;
10. De medewerkers werken met plezier, zijn professioneel en nemen verantwoordelijkheid voor mij.

In dit hoofdstuk worden ieder van de 10 klantbeloften uitgewerkt en wordt weergegeven wat L Zorg op dit moment doet om de kwaliteit van de zorg te garanderen.

3.1 HIER VOEL IK MIJ THUIS

Binnen L Zorg wordt er gekeken naar iedere cliënt en zijn of haar behoeften. In Naarden is er sprake van een gezamenlijke keuken en een gezamenlijke woonkamer. De inrichting van het huis zorgt ervoor dat welzijn op de voorgrond staat.

In Amersfoort is er ook duidelijk nagedacht over de inrichting. Er zijn twee woonkamers; hier is een natuurlijke splitsing ontstaan tussen mannen en vrouwen, omdat de mannen en de vrouwen elkaar opzoeken. In de cultuur waar veel van deze ouderen vandaan komen, is het gebruikelijk dat mannen elkaar opzoeken en vrouwen elkaar opzoeken. Door het creëren van twee woonkamers wordt voor hen een veilige omgeving gevormd. Dit is een uiting van persoonsgerichte zorg.

Een voorbeeld is Anna die samen met haar man en zoon met het syndroom van Down terecht kon bij L Zorg. L Zorg liet haar samen met haar man een studio in Naarden betrekken zodat ze samen konden blijven wonen terwijl haar man steeds meer zorg nodig had vanwege zijn dementie. Daarnaast bood L Zorg haar zoon met het syndroom van Down een kamer aan. Op deze manier werd het gezin niet gescheiden terwijl er sprake was van verschillende zorgvragen. Dit is een duidelijk voorbeeld hoe L Zorg persoonsgerichte zorg invult.

3.2 MIJN NAASTEN VOELEN ZICH THUIS EN BETROKKEN

Het gevoel van thuis gaat verder dan enkel de cliënt. Er wordt veel aandacht besteedt aan het thuis laten voelen van de medewerkers. De filosofie hierachter is dat een medewerker die gelukkig is en zich thuis voelt dit overdraagt op de cliënt en op de naasten. Het is daarom ook dat er positieve reacties worden ontvangen van naasten die blij zijn hoe hun familielid of vriend opgevangen wordt.

L Zorg zet naast zorgpersoneel ook vrijwilligers in op haar locaties. Dit kunnen vrijwilligers zijn van twee typen: onafhankelijke vrijwilligers uit bijvoorbeeld de buurt die niet direct banden hebben met iemand van de bewoners en vrijwilligers uit de familiekringen van

de bewoners. Samen met vrijwilligers is het voor L Zorg mogelijk om activiteiten en dagbesteding te laten plaatsvinden zoals het hamam-uitje.

3.3 IK VOEL MIJ NUTTIG EN IK HEB ZINvolle BEZIGHEDEN

L Zorg zet in op actieve dagbesteding. Iedere dag wordt er een activiteit aangeboden. Voorbeelden van deze activiteiten zijn: aandacht voor gebed, maken van een tafelstuk of het organiseren van surprises tijdens de feestdagen. Zowel de Nederlandse feestdagen als de culturele feestdagen worden bij L Zorg gevierd. Daarnaast is er veel ruimte voor spiritualiteit, vooral bij de kleinschalige geclusterde woonlocatie voor ouderen.

Binnen de locatie in Naarden wordt er van de cliënten verwacht dat ze meehelpen in de taken rondom het huishouden. Zo is er dagelijks een cliënt verantwoordelijk voor het maken van thee voor iedereen en is iemand anders verantwoordelijk voor de afwas. Op deze manier is het huishouden ook echt van

de cliënten zelf en voelen zij dat zij meetellen in deze maatschappij. Deze verantwoordelijkheden rouleren. Doordat cliënten hierin helpen, hebben zij meer regie en staat welzijn centraal in plaats van dat alles draait om de zorg van de aandoeningen.

3.4 IK KRIJG PASSENDE ZORG EN ONDERSTEUNING

L Zorg zet de cliënt centraal. De zorg en ondersteuning die L Zorg biedt, wordt vanuit het cliëntperspectief bepaald en hierin zijn dus ook afwijkingen mogelijk op cliëntniveau.

Voor het leveren van passende zorg wordt er in eerste instantie al kritisch gekeken naar de cliënten die bij L Zorg terecht kunnen. Een nieuwe cliënt wordt beoordeeld door de specialist ouderengeneeskunde die een advies geeft over het wel of niet aannemen van de cliënt. Om de kwaliteit van de zorg voor iedereen te kunnen waarborgen, is L Zorg kritischer geworden in de opnamecriteria van nieuwe cliënten. Hierbij worden de krachten en de ambities van de organisatie steeds opnieuw in acht genomen. Door hier direct aandacht aan te besteden, wordt de geleverde zorg meer persoonsgericht en passend naar iedere individuele bewoner.

Per cliënt is een zorgcoördinator verantwoordelijk voor het bijhouden van de dossiers en status van de cliënt. Hij of zij werkt achter de schermen aan de zorgplannen voor de cliënt. Deze zorgcoördinator heeft slechts een klein aantal cliënten onder zich waardoor hij of zij alle aandacht aan die betreffende cliënten kan geven.

Bij passende zorg hoort doelmatige behandeling. Er is een goede samenwerkingsrelatie met de huisarts. De huisarts komt wekelijks langs in Amersfoort om alle cliënten te bespreken. Hierbij krijgt hij ondersteuning door de specialist ouderengeneeskunde die door L Zorg wordt ingehuurd. De specialist ouderengeneeskunde zorgt naast ondersteuning voor de huisarts ook voor ondersteuning aan de organisatie zodat bijvoorbeeld de medewerkers zelf weer beter in staat worden gesteld tot het leveren van persoonsgerichte zorg.

3.5 IK EET EN DRINK NAAR WENS

Eten en drinken zijn belangrijke onderwerpen voor de migrantenouderen dat maakt dat juist het kwaliteitskader Kwaliteit@ goed aansluit bij L Zorg, omdat Kwaliteit@ hier ook meer aandacht voor heeft en dit een aparte klantenbelofte heeft gemaakt.

In de cultuursensitieve aanpak heeft de maaltijd een belangrijke plek. Het is een dagbesteding met een nuttig doel. L Zorg is een cultuursensitieve organisatie en komt de bewoners daarom tegemoet door eten en drinken een belangrijke plek te geven. Zo wordt er tussen de middag van een warme maaltijd genoten die op de woning is bereid door een chef-kok. Het eten is dus altijd vers en de bewoners worden tijdens het bereidingsproces al geprikkeld met de geuren van de gebruikte kruiden en specerijen. Het bereiden van vers eten is een belangrijk onderwerp voor familie.

Het eetmoment gaat niet alleen om het voedsel, maar het gaat ook om de sociale interactie. Zo vertelt de chef-kok: "Eén cliënt eet niet veel, maar als ik met hem spreek tijdens het eten dan vertelt hij aan het einde van het gesprek dat hij vol zit, terwijl hij geen hap heeft gehad." Het eten is voor hem een moment van sociale

aandacht en dat is voor hem al voldoende.

Het menu is erg gevarieerd van de buitenlandse keuken naar Hollandse pot. Over het algemeen wordt er per week 2x vis, 2x rundvlees en 2x kip gegeten, waarbij er door de chef-kok ook actief aan bewoners wordt gevraagd wat hen blij maakt. De optie bestaat om het vlees of de vis weg te laten, maar de praktijk wijst uit dat iedere cliënt geniet van zijn of haar stuk vlees of vis. Iedere vrijdag staat er couscous op het menu. Tijdens de bereiding van het eten kunnen de dames zich ook gaan bemoeien met de te gebruiken kruiden en specerijen. Op deze manier worden de bewoners nog meer betrokken in het bereidingsproces van het eten. De dieetwensen en allergieën staan genoteerd in het zorgplan van de bewoners. De chef-kok heeft inzage in deze zorgplannen.

3.6 IK MAG MEZELF ZIJN

Bij L Zorg staat de cliënt centraal. De passende zorg uit zich ook in de warmte die het personeel uitstraalt. In de inrichting van de kleinschalige woonlocatie in Amersfoort is er door het inrichten van twee woonkamers een natuurlijke scheiding gevormd tussen mannen en vrouwen, omdat cliënten zich hierbij prettiger voelen. Er staat meubilair uit de culturen waar de cliënten vandaan komen, zoals de Marokkaanse banken of bijzettafel.

Een goed voorbeeld dat iedere cliënt zichzelf mag zijn en er op die wijze persoonsgerichte zorg is, is dat een cliënt aan het slapen was tijdens het gemeenschappelijke eetmoment en anderhalf uur later pas wakker werd. Voor hem werd een bord eten opgewarmd zodat hij op het moment dat hem uitkwam kon eten. Hij werd niet verplicht wakker gemaakt om

tijdens het gemeenschappelijke eetmoment mee te eten.

Een ander zichtbaar verschijnsel waardoor juist deze kernwaarde naar voren komt, is het feit dat bewoners vanuit hun culturele opvatting gewend zijn om in pyjama of in huiskleding rond te lopen.

3.7 ER IS AANDACHT VOOR MIJN RELIGIE/OVERTUIGING EN ER IS STRUCTUREEL AANBOD VANUIT DE ORGANISATIE

Wie binnenloopt op de locatie in Amersfoort wordt begroet met "Wa 'alaykum salam". In het huis is ook een plek ingericht voor gebed, waar de wekelijkse moskeedienst wordt gehouden. L Zorg onderscheidt zich doordat de islam een prominente rol heeft en niet het onderspit delft naast de Nederlandse christelijke invalshoek.

In de dagbestedingsprogramma's zit ook het spirituele element opgenomen. Vrijwel dagelijks wordt er vanuit het dagbestedingsprogramma de tijd genomen om

aandacht te geven aan de spiritualiteit. Dit kan zijn in de vorm van het lezen van een stuk uit de Koran, deze lezing te bespreken, of een dienst te organiseren.

3.8 IK MAAK PERSOONLIJKE AFSPRAKEN OVER MIJN WELZIJN

Bij L Zorg staat persoonsgerichte zorg centraal. Dit betekent ook dat er eten apart wordt gehouden wanneer een cliënt liever op een later tijdstip de warme maaltijd eet. Of het betekent dat er op vaste momenten veel tijd wordt uitgetrokken door het zorgpersoneel om een cliënt uitgebreid te douchen die hygiëne erg belangrijk vindt. Voor deze persoonlijke afspraken is ruimte in het zorgdossier van iedere cliënt.

L Zorg spant zich in om alle wensen van cliënten te honoreren. Hier wordt echt maatwerk geboden en er wordt écht naar de cliënt geluisterd. L Zorg leert de cliënt kennen achter de indicatie.

De dagbesteding brengt de levensverhalen van cliënten

in kaart. Door deze levensverhalen actief uit te vragen en op te schrijven, kan er tijdens het verlenen van de zorg persoonlijke aandacht aan de cliënt worden besteed op basis van zijn levensverhaal. De cliënt staat helemaal centraal in alle activiteiten.



3.9 IK HEB MEDEWERKERS OM MIJ HEEN DIE IK KEN EN VERTROUW

In heel Nederland is er sprake van tekorten op de arbeidsmarkt in de zorg. L Zorg heeft hier wel mee te maken, maar in mindere mate. Doordat L Zorg zich op de specifieke doelgroep richt van migrantenouderen, trekken zij daarmee ook personeel die zich wil inzetten voor deze doelgroep. Bijvoorbeeld omdat zij zelf dezelfde culturele achtergrond delen als de cliënten van L Zorg.

Doordat er minder fluctuatie is in medewerkers en L Zorg hierin minder problemen heeft dan menig andere zorgaanbieder, brengt dit voor de cliënten een vast aanspreekpunt met zich mee. Zij kennen de medewerkers goed en nog belangrijker, de medewerkers kennen hen.

Een tweede factor wat meewerkt in het vertrouwen in de medewerkers om de cliënt heen, is dat zij veelal uit dezelfde cultuur komen als de cliënt. Er zijn naast de Nederlandse achtergrond vier verschillende culturen vertegenwoordigd bij de medewerkers:

Turks, Marokkaans, Afghaans, Iraans, Somalisch, Indonesisch, Pakistaans, Surinaams en Irakees. Door deze verschillende achtergronden sluiten medewerkers goed aan bij de cliënten. Mocht een cliënt enkel Turks spreken, dan is er altijd een medewerker in de buurt die deze taal machtig is en met de cliënt kan communiceren. Het communiceren in de eigen taal versterkt het vertrouwen. Zo is het ook mogelijk om een cliënt te koppelen aan een zorgcoördinator met dezelfde culturele achtergrond.

3.10 DE MEDEWERKERS WERKEN MET PLEZIER, ZIJN PROFESSIONEEL EN NEMEN VERANTWOORDELIJKHEID VOOR MIJ

Medewerkers kiezen bewust voor werken bij L Zorg. Dit is ook op te merken uit de verloopcijfers die bij L Zorg lager zijn dan gemiddeld. Er is ook een voorbeeld te noemen van een medewerker in de zorg die voorheen op zzp-basis werkte bij L Zorg, maar die ervoor heeft gekozen om in loondienst te gaan, omdat zij bij deze organisatie wil blijven werken.

Medewerkers geven aan dat er veel werkplezier is door herkenning en het werken met eigen gebuiken. Dit zorgt voor verbondenheid met bewoners. Vanuit de islam wordt er nadruk gelegd op het verrichten van goede daden. Medewerkers werken voor hun salaris, maar ook om goed te doen. Er wordt daadwerkelijk gewerkt vanuit het hart.

Het plezier van de medewerkers straalt er ook van af. Medewerkers geven aan dat het fijn is om bij L Zorg te werken vanwege het thuisgevoel. Het werk ligt dicht bij het dagelijks leven. De aandacht voor de medewerkers zorgt op zijn beurt weer dat medewerkers aandacht hebben voor de cliënt en dat werkt zo door in de kwaliteit.

Dat er een goede werksfeer is en professionaliteit onder de medewerkers heerst, is ook op te maken uit de roosterbezetting en de aanwezigheid van de medewerkers. Alle roosters zijn altijd volledig gevuld; er ontstaan incidenteel gaten in het rooster bij ziekte. Deze gaten worden zeer snel weer opgevuld. Het gebeurt ook regelmatig dat een medewerker nog blijft hangen na afloop van zijn of haar dienst omdat hij of zij het op dat moment zo naar zijn of haar zin heeft.

4. SAMENWERKINGSRELATIES

Om de zorg en behandeling te leveren voor de cliënten heeft L Zorg verschillende samenwerkingspartners.

Voor het vormgeven van de behandeling werkt L Zorg samen met de huisarts in de wijk, een gedragswetenschapper en een specialist ouderengeneeskunde. De specialist ouderengeneeskunde wordt niet gefinancierd uit de zorgverzekering van de cliënt (middels de GZSP), maar wordt door L Zorg zelf gefinancierd om de behandeling van de bewoners vorm te geven en te begeleiden. De gedragswetenschappers hebben de afgelopen 12 jaar affiniteit en ervaring opgedaan met deze doelgroep en zijn goed in staat hun behandeling op de doelgroep af te stemmen.

Met de thuiszorgorganisatie Allercare is ook een samenwerkingsovereenkomst. De wijkverpleegkundige van Allercare mag door L Zorg worden ingeschakeld voor het leveren van wondzorg, omdat L Zorg zelf deze discipline niet in huis heeft. Op deze manier wordt er hoogwaardig kwalitatieve zorg gegarandeerd voor alle cliënten.

Er wordt ook samengewerkt met paramedische disciplines zoals de ergotherapeut, de diëtist, medisch pedicure en de fysiotherapeut op basis van een flexibele overeenkomst. L Zorg biedt voor deze behandelaren ruimte om de cliënt te behandelen.



5 KWALITEIT EN VEILIGHEID

5.1 LERENDE ORGANISATIE

5.1.1 Opleiding van medewerkers

De medewerkers van L Zorg zijn van essentieel belang wanneer het gaat om de kwaliteit van welzijn en zorg, die de medewerkers bieden aan haar cliënten. L Zorg investeert in haar medewerkers als het gaat om ontwikkeling en bijscholingen. Grotendeels van de medewerkers hebben de opleiding VIG op niveau 3 genoten en afgerond. Naast de cultuurspecifieke kennis en vaardigheden leidt L Zorg haar medewerkers modulair op aan de hand van kwaliteitsthema's zoals onbegrepen gedrag, agressie, dementie, medicatieveiligheid, eenzaamheid onder kwetsbare ouderen en het tegengaan van ouderenmishandeling. Om zorgverleners verder te faciliteren in het verlenen van de juiste zorg, heeft iedereen toegang tot de protocollen van Vilans.

De invulling van het opleidingsaanbod wordt per kwartaal vastgesteld in samenspraak met de cliëntenraad, mantelzorgers en personeel. Hierbij wordt gebruik gemaakt van klinische lessen en e-learningmodules. De persoonsgerichte zorgvraag en de zelfregie van de cliënt is hierbij leidend. Zo zorgt L Zorg ervoor dat haar zorgverleners altijd bevoegd en

bekwaam zijn om aan de zorgvraag van haar cliënten te kunnen voldoen.

Focus in het jaar 2023 ligt op bejegening en palliatieve zorg. Hier wordt op meerdere momenten in het jaar meer aandacht aan besteed middels training. Dit zal plaatsvinden naast de verplichte trainingen rondom o.a. klinische handelingen, agressie en BHV.

5.1.2 Continu verbeteren in de praktijk

L Zorg is een kleinschalige instelling waar de lijnen kort zijn. Er wordt enkel extramurale zorg geleverd op de kleinschalige woonlocaties. L Zorg besteedt veel aandacht aan zo goed mogelijk personaliseren van haar zorgverlening en staat hier regelmatig bij stil. De persoonlijke vraag van de cliënt staat altijd centraal.

Met de huisarts is elke donderdag een artsensite waarin de persoonlijke situatie van elke cliënt wordt besproken. De output van de artsensite wordt gedeeld met management en directie indien organisatorisch bepaalde zaken gefaciliteerd moeten worden. Elke twee weken overleggen de zorgcoördinatoren en in dit overleg is ook aandacht voor incidenten, nieuwe ontstane risico's en de veranderende zorgvraag. Naast het tweewekelijkse overleg van de zorgcoördinatoren vindt eens per zes weken een teamoverleg plaats met het volledige team van zorgverleners waar de lopende zaken en ook de

leerpunten die naar voren komen uit de MIC-meldingen worden besproken. Tijdens deze overleggen is er altijd ruimte voor reflectie en evaluatie.

Door de kleinschaligheid van de organisatie L Zorg vindt reflectie en evaluatie ook vaak plaats zonder dat dit expliciet als agendapunt staat benoemd. Er heerst binnen L Zorg een vertrouwde sfeer waardoor leervragen op een laagdrempelige manier kunnen worden aangegeven en er zowel formeel als informeel veel reflectie en evaluatie plaatsvindt waardoor er een cyclus van continu verbeteren ontstaat.

5.2 KWALITEITSSYSTEMEN

L Zorg is een HKZ-gecertificeerde thuiszorgorganisatie en werkt met het kwaliteitssysteem Kwaliteit@ op haar kleinschalige woonlocaties. In dit kwaliteitssysteem worden er tien klantbeloften gesteld waaraan minimaal moet worden voldaan.

Jaarlijks wordt het kwaliteitsplan in Q4 geëvalueerd door het management. Doel hierbij is om uiterlijk voor het einde van het jaar een nieuw kwaliteitsplan op te stellen in samenspraak met de zorgverleners. Het nieuwe kwaliteitsplan wordt vervolgens goedgekeurd door de Raad van Toezicht en door de cliëntenraad.

Jaarlijks publiceert L Zorg ook een kwaliteitsverslag waarin specifiek aandacht is voor de uitkomsten van de indicatoren op de thema's van basisveiligheid. Het kwaliteitsverslag is gebaseerd op de evaluatie van de gestelde doelstellingen van het kwaliteitsplan.

5.3 VEILIGHEID

Binnen het thema veiligheid zijn vier subthema's te onderscheiden: medicatieveiligheid, risicosignalering, gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen en preventie acute ziekenhuisopname.

5.3.1 Medicatieveiligheid

L Zorg werkt met een vastgesteld medicatiebeleid. Dit beleid is gebaseerd op de "Veilige principes in de medicatieketen" zoals vastgesteld door de taskforce medicatieveiligheid care.

Medicatie incidenten worden geregistreerd in het Elektronisch Cliëntdossier (ECD) door middel van een melding incident cliënt (MIC). Vanuit het ECD worden de MIC rapportages geprint op cliëntniveau. De MIC's worden eens per zes weken besproken in het teamoverleg, waarna verbetermaatregelen worden afgestemd en doorgevoerd.

Onderdeel van medicatieveiligheid is ook de omgang met het bewaren van medicijnen. Medicijnen worden altijd in een afgesloten kast bewaard. Deze afgesloten kast bevindt zich op zijn beurt in een ruimte die zelf ook wordt afgesloten wanneer niemand aanwezig is. Op deze manier houdt L Zorg grip op de medicatieveiligheid.

5.3.2. Risicosignalering

L zorg monitort haar cliënten op verschillende risico's en noteert deze risicosignaleringen in het ECD. Het gaat dan om decubitussignalering, ondervoeding, huidletsel, incontinentie en gerelateerd letsel en mondzorg.

Andere risico's op bijvoorbeeld valincidenten, medicatierisico's of risico voor depressie worden in het ECD van de cliënt verwerkt. De risicosignaleringen

worden per cliënt ieder half jaar besproken en herijkt tijdens de bespreking van het zorgleefplan.

5.3.3 Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen

L Zorg heeft een beleid voor vrijheid beperkende maatregelen, waarin beschreven staat hoe wordt omgegaan met vrijheidsbeperking en de registratie hiervan. Uitgangspunt is dat eerst alternatieve maatregelen worden ingezet en alleen in uiterste gevallen een vrijheid beperkende maatregel wordt gehanteerd.

L Zorg maakt hierbij gebruik van de alternatievenbundel 80 alternatieven voor meer vrijheid in de zorg van Vilans. Indien er in een multidisciplinair overleg besloten wordt dat een vrijheid beperkende maatregel noodzakelijk is, zet L Zorg zich in om de cliënt hier zo min mogelijk mee te belasten. Elke vrijheid beperkende maatregel wordt geregistreerd in het ECD. Bij het toepassen van vrijheid beperkende maatregelen dient de cliënt of zijn

vertegenwoordiger (indien de cliënt wilsonbekwaam is) akkoord te gaan met deze maatregel. De toegepaste vrijheid beperkende maatregelen worden ieder kwartaal geëvalueerd door het zorgteam.

Op dit moment hanteert L Zorg geen vrijheid beperkende maatregelen.

5.3.4 Preventie acute ziekenhuisopnames

L Zorg heeft inzichtelijk hoe vaak cliënten in het ziekenhuis worden opgenomen.

De reden en de frequentie van acute ziekenhuisopnames worden geregistreerd in het ECD van de betreffende cliënt.

Op dit moment vindt er geen registratie op incidentie per woongroep plaats.

5.4 INZETTEN OP EHEALTH

Op de locatie in Amersfoort waar L Zorg VPT zorg verleent aan maximaal 26 cliënten is in 2022 een verpleegoproepsysteem geïnstalleerd. Met dit verpleegoproepsysteem kan door middel van activatie via geluid de verpleging of verzorging adequaat opgeroepen worden naar een kamer.

Daarnaast heeft het verpleegoproepsysteem de mogelijkheid om te registreren of een cliënt al dan niet aanwezig is in zijn of haar eigen kamer. Deze laatste functie zal alleen worden ingezet wanneer er geen andere opties zijn.

Voor 2023 oriënteert L Zorg zich op het uitbreiden van de functionaliteit van het verpleegoproepsysteem en op het installeren van het verpleegoproepsysteem op de locatie in Naarden. Op dit moment is er in Naarden geen verpleegoproepsysteem aanwezig voor de 12 cliënten die er wonen. Door de huiselijke omgeving in Naarden kan het daardoor voorkomen dat als iemand roepgedrag vertoont, dit pas later wordt opgemerkt.

L Zorg wil ook investeren in nieuwe technologie. Het jaar 2022 heeft L Zorg gebruikt om zich te oriënteren op een GPS systeem waarmee de locatie van cliënten kan worden gevolgd. Dit zou gaan om een GPS tracker in de schoenzool van de buitenschoenen van de cliënt. Door het inzetten van de GPS tracker, kan een cliënt die in verwarde toestand is weggelopen snel worden achterhaald en veilig thuis worden gebracht. Naast de veiligheid van de cliënt heeft dit ook als voordeel dat de inzet van personeel tijdens een zoekactie naar een cliënt die in verwarde toestand "kwijt" is geraakt sterk vermindert. Hierdoor blijft er meer aandacht en kwaliteit van zorg over voor de overige cliënten.

6. RANDVOORWAARDEN

6.1 LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

L Zorg is een kleinschalige zorgorganisatie en verleent VPT-zorg op twee locaties. Woonzorgcentrum Rayan in Amersfoort heeft momenteel een capaciteit voor 26 cliënten. De Schout heeft capaciteit voor 12 cliënten.

Het dagelijks bestuur bestaat uit twee managers en een verpleegkundige. Het toezicht op de Raad van Bestuur geschied door de Raad van Toezicht bestaande uit twee personen, van wie één persoon een verpleegkundige achtergrond heeft. Het hebben van een Raad van Toezicht is een belangrijke voorwaarde voor het voldoen aan de Governance Code Zorg. Omdat L Zorg een kleinschalige zorgorganisatie is, is er geen sprake

van een verpleegkundige of professionele adviesraad. Het management staat dicht bij het primaire proces en is veel op de locaties te vinden. Op die manier wordt de verbinding met de werkvloer actief gehouden. Het management ondersteunt de zorgverleners regelmatig en voert zelf ook de eerste kennismakingsgesprekken bij het instromen van een nieuwe cliënt.

6.2 PERSONEELSSAMENSTELLING

Binnen L Zorg zijn werkzaam in de volgende samenstelling: 60 medewerkers in loondienst op een totaal van 101 medewerkers. Hiervan worden 74 aangeduid als zorgverlener. Kijkend naar het totaal aantal fte wordt 48 fte van de 54 fte ingezet door zorgverleners. Het verzuimpercentage ligt op 3,6%.

De afkomst van de medewerkers van L Zorg is divers: Marokko, Somalië, Suriname, Turkije, Irak, Iran, Pakistan, Indonesië en Afghanistan zijn hierin vertegenwoordigd. Het personeel spreekt naast Nederlands, ook vaak de Turkse of Marokkaanse taal. Door de diversiteit in het personeelsbestand kan er bij de inroosting van personeel rekening gehouden worden dat er altijd een Turkssprekende en een Marokkaans sprekende medewerker aanwezig is. Omdat medewerkers zelf ook diverse achtergronden hebben kunnen ze het vertrouwen winnen van de cliënten wat belangrijk is bij de doelgroep van zorg mijdende cliënten.

Naast personeel wat in loondienst werkzaam is bij L Zorg, wordt er op vaste basis samengewerkt met een specialist ouderengeneeskunde, de huisarts en gedragswetenschappers. Hierbij wordt de specialist ouderengeneeskunde door L Zorg ingehuurd en gefinancierd. De huisarts wordt via de zorgverzekering

van de cliënten gefinancierd. Ook maakt L Zorg gebruik van vrijwilligers. Het eerste type vrijwilliger heeft geen familiale banden met de cliënten, maar is vanuit een intrinsieke motivatie betrokken bij onze doelgroep. Deze vrijwilligersgroep is groeiende en heeft een niet vastomlijnd karakter. Het tweede type vrijwilliger wordt gekwalificeerd als mantelzorg en is betrokken bij de hulp en ondersteuning aan het familielid die professionele zorg verleend krijgt van L Zorg. Het personeel is erg enthousiast over het werken bij L Zorg. Medewerkers geven aan dat het bij L Zorg evenveel als thuis voelt als wanneer ze daadwerkelijk thuis zijn. Het gevolg is dat ze hun grenzen overschrijden. Er kan nog een professionaliseringslag worden om medewerkers beter in staat te stellen hun eigen grenzen te bewaken.

6.3 GEBRUIK VAN INFORMATIE

L Zorg bespreekt tijdens de halfjaarlijkse herijking van het zorgleefplan de ervaringen van de cliënten. Daarnaast registreert L Zorg de binnengekomen klachten van cliënten en rapporteert hieruit volgende acties.

Bij de klachtenregistratie wordt er onderscheid gemaakt tussen de cliënten op de verschillende woonlocaties. De uitkomsten van de cliënttevredenheid en klachtenanalyse vormt de basis voor het doorvoeren van verbeteringen binnen de organisatie. Er heerst een

open cultuur binnen L Zorg waardoor de veiligheid wordt gevoeld om ontevredenheid en klachten direct te melden waardoor verbeteringen die volgen uit deze klachten en ontevredenheden kunnen worden opgepakt.

7. UITDAGINGEN

Voor L Zorg zijn er in 2023 een aantal uitdagingen waaraan gewerkt zal worden.

Er is al een start gemaakt met methodisch werken in het afgelopen jaar, maar hierin zijn nog steeds stappen te zetten. Het gaat hier bijvoorbeeld om advance care planning optimaliseren en het organiseren van de juiste expertise op het juiste moment op de juiste plaats. De zorg die geleverd wordt is palliatieve zorg en hierop moet de advance care planning worden ingericht in samenspraak met de familie.

Een tweede uitdaging die voor L Zorg op de planning staat is het aanpakken van de medicatieveiligheid. L Zorg werkt met het medicatiesysteem van Ncare. Aanvullend hierop wordt de medicatieveiligheid steeds opnieuw aan de orde blijven en worden er medicatietrainingen georganiseerd voor het personeel. Hierbij moet extra aandacht worden besteed aan de handelswijze bij missende medicatie of niet ingenomen medicatie en de samenwerking hierin met de huisarts en de apotheek. Wijzigingen in medicatie komen niet altijd tijdig door bij de apotheek waardoor aanpassingen in dosering mondeling moeten worden doorgegeven binnen L Zorg. Het proces is al onder de aandacht en zal in 2023 een prioriteit blijven voor L Zorg.

Een derde uitdaging voor L Zorg is het vinden van een vorm van overleg waarbij het voltallige personeel betrokken blijft. L Zorg heeft een belangrijke stap gezet in de aandacht voor medewerkers. Er is een duidelijkere structuur gekomen in de taakverdeling. Dit heeft als effect dat niet iedereen meer in ieder overleg hoeft te zitten en dat er zo meer tijd is voor de cliënt. De andere zijde is dat medewerkers die niet bij overleggen zitten zich minder betrokken kunnen voelen. De uitdaging is om hier een juiste balans te vinden van betrokkenheid en functionaliteit.

Een vierde uitdaging voor L Zorg is de continue ontwikkeling. L Zorg is een kleine organisatie die zich in razend tempo heeft ontwikkeld. Het is belangrijk om het ontwikkelen en leren vast te houden, omdat dit de kracht is van L Zorg. Blijven leren kan worden gefaciliteerd door trainingen en evaluaties en het introduceren van actieve feedback momenten.

De uitdagingen zoals hier beschreven vormen de basisuitdagingen voor 2023. Deze opsomming is niet uitputtend en gedurende het jaar zullen er ook nieuwe uitdagingen ontstaan.