

Kwaliteitsverslag 2019



**De
Lange
Wei**

Waar het gewone juist bijzonder is

Vanaf 2018 brengt De Lange Wei jaarlijks haar kwaliteitsverslag uit. Dit verslag is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en de inhoud van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het kwaliteitsplan van het jaar ervoor. De opbouw van dit verslag volgt de hoofdstukken van het Kwaliteitskader en geeft de stand van zaken van de doelstellingen van de verbeterparagraaf van het kwaliteitsplan 2019 weer. Het gaat over de zorg en ondersteuning aan cliënten met een ZZP-indicatie 4 tot en met 10 die 24 uur per dag zijn aangewezen op de WLZ (Wet Langdurige Zorg). De voortgang van de acties vanuit het kwaliteitskader addendum “verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie”, is ook meegenomen in dit kwaliteitsverslag (zie pagina 18).

Dit kwaliteitsverslag is besproken met de Cliëntenraad, Ondernemingsraad en Verpleegkundige adviesraad en vastgesteld door het managementteam.

In het Kwaliteitskader gaan we uit van het belang van transparantie. Voor het leer- en verbeterproces is het belangrijk dat relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor de betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom publiceren we dit verslag op onze eigen website (www.delangewei.nl) en op de Openbare Database van Zorginstituut Nederland. Daarnaast sturen we dit verslag naar de inkoper van Zorgkantoor VGZ en bespreken we dit verslag tijdens ons eerstvolgende overleg.

Alle in dit kwaliteitsverslag beschreven thema's dragen gezamenlijk bij aan het hoofddoel van kwaliteit in de verpleeghuiszorg: een zo goed mogelijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt door optimale interactie te realiseren tussen cliënt, zorgverlener en zorgorganisatie in het zorg- en behandelproces. Dat is ook waar we in De Lange Wei voor staan en waar we dag in, dag uit in willen verbeteren. Continue leren en verbeteren is daarbij ons credo!

De extra middelen vanuit 'Thuis in het verpleeghuis' zijn ingezet om de kwaliteit van zorg- en welzijn voor de cliënten te verbeteren door het inzetten van extra zorg, welzijn en behandelmedewerkers. Ook zijn de gelden ingezet om door middel van innovatie, ondersteuning vanuit de staf en deskundigheidsbevordering de kwaliteit van zorg voor onze cliënten te vergroten.

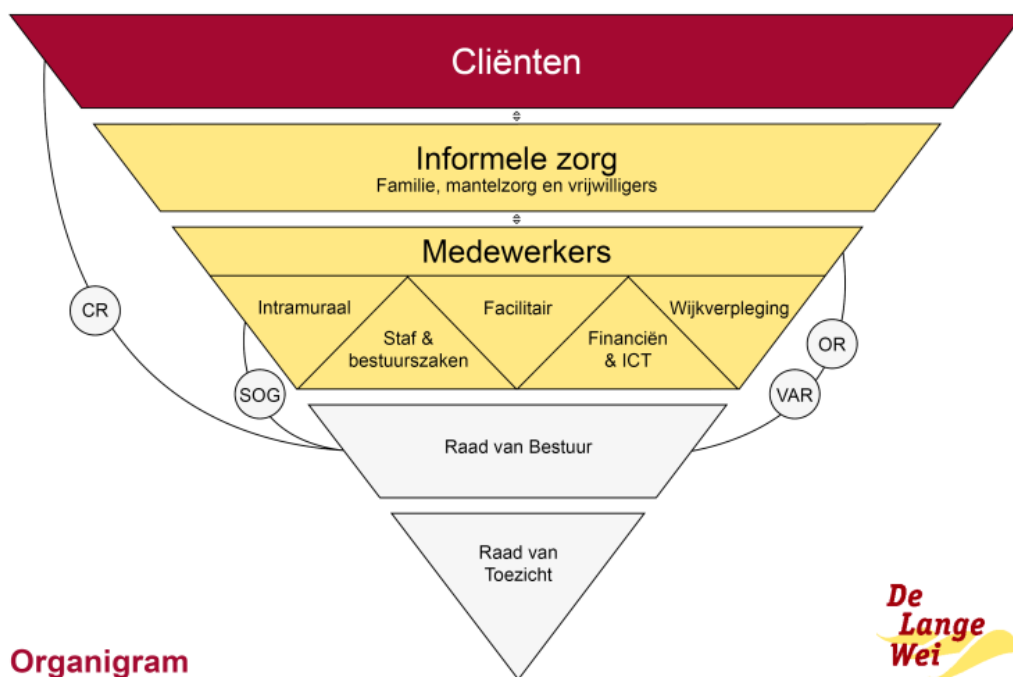
| | |
|--|----|
| Profiel De Lange Wei | 4 |
| 1.1 Missie, Visie en Kernwaarden | 4 |
| 1.2 Doelgroepen en dienstenaanbod | 5 |
| 1.3 Jaarrekening De Lange Wei 2019 | 6 |
| Kwaliteit en veiligheid | 7 |
| 2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 7 |
| 2.2 Wonen en welzijn | 8 |
| 2.3. Veiligheid | 8 |
| 2.4 Leren en werken aan kwaliteit | 9 |
| Randvoorwaarden kwaliteit en veiligheid | 12 |
| 3.1. Leiderschap, governance en management | 12 |
| 3.2. Voldoende en vakbekwaam personeel | 12 |
| 3.3. Gebruik van hulpbronnen | 14 |
| 3.4. Gebruik van informatie | 14 |
| Samenvatting doelstellingen De Lange Wei en De Zes Molens 2019 | 15 |
| Samenvatting doelstellingen verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie | 18 |

Profiel De Lange Wei

De Burgemeester de Boer Stichting is een zorgorganisatie gericht op het leveren van zorg- en dienstverlening voor alle leeftijden, met als werknaam De Lange Wei. Juridisch is onze organisatie vormgegeven als een stichting. We beschikken over een toelating conform de WTZi voor het leveren van WLZ en ZVW-zorg en zijn verder toegelaten tot het bieden van WMO-zorg. We leveren persoonlijke verzorging, verpleging, verblijf, begeleiding, behandeling, dagbesteding en huishoudelijke ondersteuning. Daarnaast bieden we diverse diensten aan op particuliere basis, zoals maaltijden, telefonie, alarmering en activiteiten.

1.1 Missie, Visie en Kernwaarden

Het helpt als de kernwaarden waar je als organisatie voor staat en wat je uitdraagt bij iedereen haarfijn op het netvlies staan en overeenkomen met je missie en visie. In 2017 herijkten we onze Missie, Visie en Kernwaarden. De Lange Wei is waar het gewone juist bijzonder is. We willen in de regio dé samenwerkingspartner zijn voor mensen van alle leeftijden op het gebied van zorg, wonen, leefplezier en aanvullende diensten. Onze cliënten moeten kunnen blijven leven zoals zij dat willen. In april 2017 pasten we daar de organisatiestructuur op aan. Cliënten staan centraal, daar doen we het immers allemaal voor.



Organigram

Legenda CR = Cliëntenraad OR = Ondernemingsraad VAR = Verpleegkundig Adviesraad SOG = Specialisten Ouderengeneeskunde / overige behandelaars

1.2 Doelgroepen en dienstenaanbod

Locaties



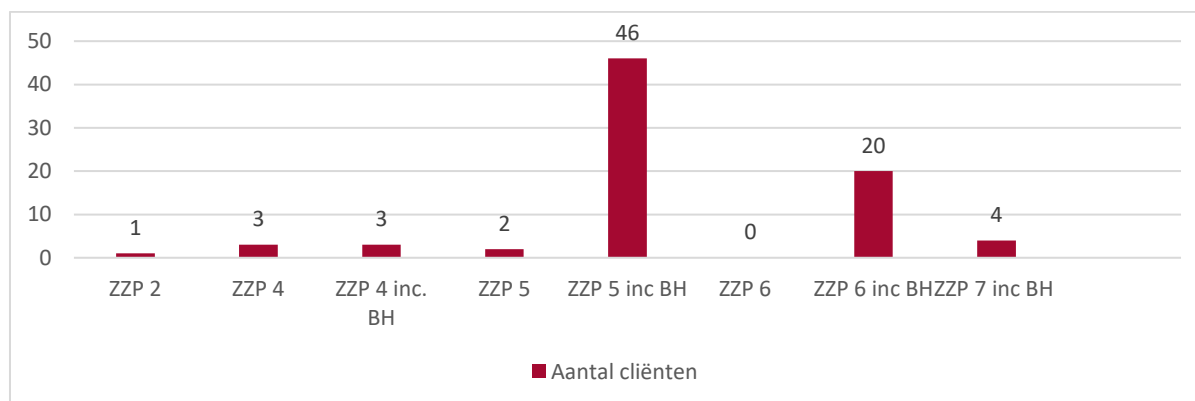
Verpleeghuiszorg van De Lange Wei vindt plaats in twee woonzorgcentra, te weten:

- 1 Locatie De Lange Wei in Hardinxveld-Giessendam beschikt over 62 zorgappartementen en 85 aanleunwoningen (verhuurd via woningbouwcorporatie Fien Wonen). Er zijn diverse dagbestedingsruimtes, huiskamers, een beweeg- en beleefstuin en terrassen om buiten te verblijven. Van de 62 appartementen zijn er vier voor verblijf van tijdelijke aard. Dat wil zeggen: logeren, respijtzorg, eerstelijnsverblijf (ELV) of overbrugging.
- 2 Locatie De Zes Molens in Hoornaar beschikt over twintig zorgappartementen. Deze zijn verdeeld over twee gesloten afdelingen met BOPZ-aanmerking, met elk een huiskamer. Tevens zijn daar 24 aanleunwoningen (koop en huur, verhuurd via woningbouwcorporatie Kleurrijk Wonen) en dertien zorgappartementen van Syndion.

| Aantal cliënten op 31 december | 2018 | 2019 |
|--------------------------------|------|------|
| Locatie De Lange Wei | 65 | 62 |
| Locatie De Zes Molens | 20 | 20 |
| Volledig pakket thuis (VPT) | | 10 |
| Modulair pakket thuis (MPT) | | 27 |

| Aantal cliënten over heel jaar | 2018 | 2019 |
|--------------------------------|------|------|
| Locatie De Lange Wei | 87 | 83 |
| Locatie De Zes Molens | 28 | 26 |
| Volledig pakket thuis (VPT) | | 16 |
| Modulair pakket thuis (MPT) | | 58 |

In onderstaande grafiek zijn per ZZP de aantallen cliënten op 31 december 2019 weergegeven



1.3 Jaarrekening De Lange Wei 2019

In onderstaande tabel is de verhouding tussen WLZ, ZVW en WMO opgenomen voor 2019.

| | | |
|-----------------------------|-------------|---------------------|
| WLZ | € 8.909.502 | |
| ZVW | € 2.297.229 | |
| WMO | € 1.298.197 | |
| | | € 12.504.928 |
| Subsidies | € 149.137 | |
| Overige bedrijfsopbrengsten | € 678.076 | |
| | | € 827.213 |
| Totale opbrengsten | | € 13.332.141 |

Voor een volledig overzicht van de jaarcijfers verwijzen we u naar de gedeponeerde stukken op www.jaarverantwoordingzorg.nl.

Kwaliteit en veiligheid

De kern van onze missie en visie is dat wij iedereen ondersteunen op het moment dat er behoefte ontstaat aan een helpende hand op het gebied van zorg, wonen, leefplezier en aanvullende diensten. Het leveren van kwalitatief hoogwaardige cliëntenzorg vol passie en compassie, met persoonlijke aandacht en met behoud van eigen regie, staat hierbij voorop. Elke cliënt is uniek in zijn of haar wensen en behoeften en heeft eigen regie en dus keuzevrijheid, bewegingsvrijheid en privacy. Cliënten herkennen zichzelf in hun omgeving en in hun appartement, maar ook in de gezamenlijke huiskamer. Medewerkers zijn op de hoogte van de voorgeschiedenis van de cliënt, kennen hem of haar en zijn vriendelijk en begripvol.

2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

In De Lange Wei beschikt elke cliënt binnen 24 uur na opname over een voorlopig zorgleefplan en binnen zes weken over een definitief zorgleefplan. Dit wordt opgesteld door de cliëntcoördinator (CC) van de cliënt. De CC heeft een opleiding tot verzorgende IG of verpleegkundige en de aanvullende incompany opleiding Cliënt Coördinator gevolgd. Het zorgleefplan is opgesteld in samenspraak met de cliënt en/of zijn familie. Het zorgleefplan haakt in op vier domeinen, te weten: Woon- en leefomstandigheden, Participatie, Mentaal welbevinden en Lichamelijk welbevinden en gezondheid. Minimaal tweemaal per jaar wordt het zorgleefplan geëvalueerd tijdens een Multi Disciplinair Overleg (MDO) en zo nodig bijgesteld. De Specialist Ouderengeneeskunde (SOG) stelt in overleg met de cliënt en/ of familie het medisch behandelplan op en dit wordt waar nodig besproken als onderdeel van het MDO. Per 1 december is De Lange Wei voor de verpleeghuiszorg overgestapt op een nieuwe ECD van Ecare: PUUR. Voor dit ECD is gekozen na een traject met een afvaardiging van alle gebruikers. Werken met PUUR heeft een heel helder doel voor ogen: zorgverleners het vak teruggeven. Het ECD is slim, eenvoudig, overzichtelijk en vriendelijk in gebruik. Met PUUR wordt de zorg samen met de cliënt en zijn familie georganiseerd, ieder vanuit zijn eigen kennis en kunde.

Door de toename van complexiteit en multiproblematiek van onze cliënten, is in 2019 ingezet op het verhogen van de inzet van professionals ter ondersteuning van zorgmedewerkers en cliënten bij onbegrepen gedrag. Een HBO-VGG-er geeft ondersteuning aan de Geriatrisch Verzorgende Psychogeriatric (GVP) doormiddel van intervisie. Per 1 januari 2019 is een GZ psycholoog voor 24 uur in dienst gekomen. Ons beleid omtrent onbegrepen gedrag is aangepast en we voerden een ZAP (Zorg-Arts-Psycholoog) overleg bij alle teams in. Bij ieder team is naast een à twee cliëntcoördinatoren ook een GVP- er werkzaam. Alle GVP-ers hebben vier uur per week extra om cliënten en of hun naasten en medewerkers te ondersteunen.

in 2018 kregen we van Waardigheid en Trots op locatie na de zelfanalyse het volgende compliment: *“Beide locaties van De Lange Wei (De Lange Wei en De Zes Molens) blinken uit in het leveren van **persoonsgerichte zorg**: cliënten en familie/mantelzorgers zijn hier zeer tevreden over, personeel kent de bewoners heel goed en zorgleefplannen zijn op maat en worden gebruikt”*. In 2019 is tijdens de pilot vanuit Waardigheid en trots met de evaluatievragen van de light scan bevestigd dat we het goede hebben behouden en met de verbeterpunten aan de slag zijn gegaan.

Eind 2019 kregen we bezoek van een Kwaliteitsexpert V&V Langdurige Zorg. Het verslag over dit bezoek gaf over persoonsgerichte zorg aan: *“Zowel de Zes Molens als de Lange Wei slagen in het persoonsgericht werken. In 2019 heeft de focus vooral gelegen op het verleggen van de focus van zorg naar welbevinden en leefplezier. Door de inzet van leefplezierassistenten, teamassistenten en begeleider welzijn wordt volledig ingezet op de behoefte en wensen van de bewoners”*.

Palliatieve zorg

De Lange Wei werkt op het gebied van palliatieve zorg samen in het Netwerk Palliatieve Zorg Waardenland, dat is aangesloten bij Drechtzorg. Medewerkers hebben in 2019 de basisscholing gevolgd. Het standpunt van De Lange Wei is dat sterven bij het leven hoort. In de terminale fase staat

de stervende centraal, samen met de familie. De Lange Wei geeft met nadruk aan dat ook aan de naasten van de stervende zorg en aandacht wordt geschonken. In 2019 is gestart met een werkgroep om het zorgproces volgens het Kwaliteitskader palliatieve zorg te evalueren. Beide locaties hebben in 2019 een koppelbed ontvangen vanuit de Roparun, waardoor de mogelijkheid van fysieke nabijheid ook tijdens de laatste levensfase makkelijker gerealiseerd kan worden.

2.2 Wonen en welzijn

Beide woonzorgcentra van De Lange Wei bruisen elke week van de activiteiten. Denk aan bingomiddagen, sjoelen, presentaties van plaatselijke musea en optredens van koren. Professionele activiteitenbegeleiders gaan samen met de ZIP-teams op beide locaties op creatieve wijze aan de slag. Deze activiteiten, zoals schilderen, handwerken en tekenen, zijn bedoeld voor de cliënten van De Lange Wei en De Zes Molens. Beide locaties koesteren hun buurtfunctie en fungeren beide nadrukkelijk als spil in de wijk. Ze zetten dan ook veel activiteiten op poten waar ook mensen van buiten, tegen een kleine vergoeding, aan mee kunnen doen. Inwoners lezen hierover op de website, in het papieren activiteiten overzicht, op Facebook, Twitter en in de lokale/ regionale krant die dagelijks of wekelijks op de mat valt en goed wordt gelezen. Het is regelmatig een drukke, gezellige boel. Zeker als we grote activiteiten houden.

De medewerkers van de ZIP-teams alsmede de collega's van het team Welzijn werken nauw samen. Met de inzet van vrijwilligers alsmede door de brede buurtfunctie van de locaties zorgen we ervoor dat er leven in de brouwerij is en dat we de faciliteiten (restaurant, beweeg- en beleef tuin, bibliotheek et cetera) op een goede wijze benutten. Vanuit de extra middelen is gestart met de inzet van begeleiders welzijn. Deze medewerkers ondersteunen de medewerkers in de teams en geven individuele begeleiding aan de cliënten.

In 2019 is op alle teams gestart met de nieuwe functie van leefplezierassistent. De leefplezierassistenten zijn in opleiding tot of al gediplomeerd Helpende. De leefplezierassistent voldoet aan de behoefte van een stabiele factor op de huiskamer voor cliënt en familie, ter ondersteuning van de collega's op de huiskamer en begeleider welzijn. De leefplezierassistent voert het huishouden en ondersteunt bij passende activiteiten, draagt bij aan de gezelligheid op de huiskamer.

Eind 2019 kregen we bezoek van een Kwaliteitsexpert V&V Langdurige Zorg. Het verslag over dit bezoek gaf over wonen en welzijn aan: *“In de gezamenlijke huiskamers binnen De Lange Wei is de zorg geïntegreerd in het dagelijkse leven in de sfeer van een huishouden. Er werken vaste medewerkers die een huiselijke sfeer creëren. Cliënten kunnen iedere dag onder begeleiding deelnemen aan activiteiten, individueel of in een groepen, worden gestimuleerd om te bewegen. Het doel is dat zij plezier ervaren tijdens hun dagbesteding die ook omschreven staat in het zorgleefplan. Het thuis gevoel wordt bevorderd, passend bij de wensen van de cliënten.”*

2.3. Veiligheid

Medicatieveiligheid

De medicatiecommissie in De Lange Wei overlegt driemaal per jaar de aandachtspunten en acties voor medicatieveiligheid samen met de apotheker en de SOG. Tweemaal per jaar vindt een review plaats. De apotheker bezoekt daarnaast zowel De Lange Wei als De Zes Molens om de werkvoorraad te controleren. Het samenwerkingsproces is geïntensiveerd en er zijn aanvullende veiligheidsafspraken gemaakt. Zo is in 2019 de werkvoorraad medicatie in samenwerking met de apotheek geoptimaliseerd waardoor de controles efficiënter kunnen worden gedaan. De Lange Wei nam in 2019 deel aan het regionale antibioticaresistentie zorgnetwerk.

Decubituspreventie

Decubituspreventie is net als de voedingstoestand, valpreventie, depressie, incontinentie en mondzorg een vast onderdeel van de halfjaarlijkse risicosignaleringen. Bij in- en externe controle audits bleek dat in alle geauditeerde dossiers de cliënten ingevulde risico-inventarisatielijsten hadden

die waar nodig werden opgevolgd in het zorgleefplan. De verpleegkundig specialist voerde samen met de in 2019 nieuw aangetrokken aspirant wondverpleegkundige de wondzorgvisites uit. Als een cliënt decubitus heeft, vindt er een casuïstiekbespreking rondom die cliënt plaats met de betrokken zorgmedewerker en de verpleegkundig specialist.

Gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Binnen De Lange Wei heeft locatie De Zes Molens een BOPZ-erkenning. Alleen in deze locatie worden VBM's ingezet. In de locatie De Lange Wei zetten we ter bevordering van de veiligheid (terughoudend en nadat alle andere opties zijn onderzocht) wél veiligheidsmaatregelen in. Dit vindt plaats in overleg met cliënt, familie, medewerkers van het ZIP-team, behandelaars en onder verantwoordelijkheid van de Specialist Ouderengeneeskunde. Evaluatie van alle middelen/maatregelen vond conform de wet plaats. Het streven is zo min mogelijk inzet van middelen en maatregelen en het gebruik af te bouwen. Jaarlijks vindt in De Zes Molens een BOPZ-scholing plaats voor nieuwe medewerkers. Om de twee jaar nemen alle medewerkers deel. Dit naast de e-learning over dit onderwerp die de medewerkers volgen. In 2019 heeft de SO meerdere trainingen gegeven over de overgang van de Wet Bopz naar de Wet zorg en dwang (Wzd). Het aanpassen van het beleid, de organisatie en de woonomgeving in beide locaties is in 2019 ingezet.

2.4 Leren en werken aan kwaliteit

Leren en verbeteren

Leren en verbeteren lopen als een rode draad door onze organisatie. We kijken continu wat goed gaat en wat nog een stapje beter kan. De kwaliteitsonderzoeken richten zich dan ook op verbetering. Binnen De Lange Wei voerden de prestatiecoaches verschillende metingen uit en het managementteam deed interne audits.

Na negen keer goud, wilden we graag blijven leren. Om die reden kozen we in 2019 voor het nieuwe keurmerk van Perspekt, PREZO Care met een andere manier van auditen. Drie maanden lang keken auditoren op allerlei manieren mee en gingen in gesprek met cliënten, familie, vrijwilligers en medewerkers. Ze bekeken documenten, video's, de website en dergelijke. Het mooiste compliment is wel dat wij onze belofte waar maken met elkaar: "Zoveel mogelijk blijven leven op uw manier, dat is onze belofte". Tijdens de verschillende bezoeken heeft het auditteam geconstateerd dat binnen De Lange Wei zorg met passie wordt geboden aan de bewoners. De uitleg van 'passie' door de organisatie, namelijk 'het beste voor hebben' met de bewoners en hun familie vonden de auditoren duidelijk terug te horen en te zien in de wijze waarop de zorg geboden en georganiseerd wordt. Benoemde ontwikkelpunten in het rapport hebben onder andere betrekking op het gesprek aangaan met cliënten en hun familie over levensvragen en het methodisch bespreken van dilemma's. Beide ontwikkelpunten zijn opgepakt door onder andere de werkgroep zingeving intimiteit en seksualiteit en door in 2019 de keuze te maken voor de aanname van een geestelijk verzorger in 2020.

Vanuit Waardigheid en Trots participeerden we in 2018 met beide locaties samen met de King Arthur groep, in de ontwikkeling van de zelfanalyse van Waardigheid en Trots op locatie (WOL). Vanuit die bevindingen volgde een advies gesprek in hoeverre wij voldoen aan het Kwaliteitskader. De opgedane inzichten uit deze zelfevaluatie verwerkten we in onze verbeterparagrafen. In 2019 namen we deel aan het vervolg van deze pilot en vulden de we de vragenlijsten van de light scan in.

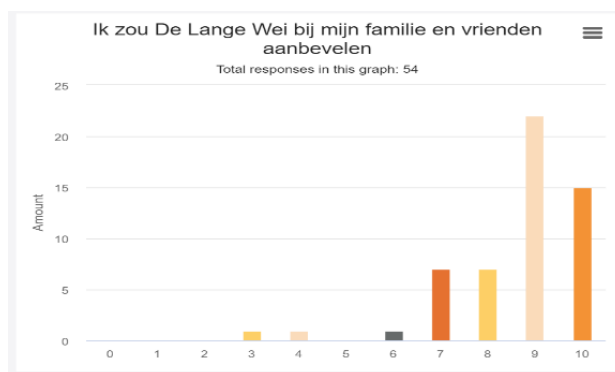
Eind 2019 kregen we bezoek van een Kwaliteitsexpert V&V Langdurige Zorg, ze bezocht beide locaties en heeft gesprekken gevoerd met betrokkenen. "De organisatie heeft in 2019 uitvoering gegeven aan de punten uit het kwaliteitsplan. Tijdens het bezoek is dit duidelijk gebleken en bevestigd door iedereen die ik heb gesproken."

Cliënttevredenheid

Cliënten kunnen hun waardering geven op de vergelijkingswebsite Zorgkaart Nederland. Dit wordt vanuit De Lange Wei actief gestimuleerd. Er wordt actief gereageerd op reacties op Zorgkaart

Hoofdstuk 2 Kwaliteit en veiligheid

Nederland. De waarderingen van cliënten en hun naasten helpen ons om te bekijken wat goed gaat en waar verbeterpunten liggen. Op Zorgkaart Nederland beveelt 99 procent van de cliënten die een waardering gaven De Lange Wei aan. De Lange Wei scoort in 2019 met 7 waarderingen een 9.3 en de Zes Molens met 1 waardering een 9.5. In de maanden november en december 2019 heeft De Lange Wei met behulp van QDNA een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden. Van de 54 cliënten en vertegenwoordigers die de vragenlijst hebben ingevuld beveelt 82 procent De Lange Wei aan volgens de promotorscore. De netpromotorscore was 63.



Medewerkerstevredenheid

In 2019 is de MedewerkerMonitor (MM) afgenomen. De keuze voor de vragenlijst is door een werkgroep waarin medewerkers, een leidinggevende en de OR zitting hadden voorgesteld en door het managementteam (MT) overgenomen. Van de 427 medewerkers die een vragenlijst hebben gekregen, hebben 266 medewerkers de MM in 2019 ingevuld. Vanuit de MM worden twee punten gericht op behoud/versterking meegegeven: Inhoud van het werk en werksfeer.

En twee verbeterpunten: communicatie en werkdruk. De verbeterstappen worden in 2020 op team niveau besproken en de verbeterpunten worden door het MT en de werkgroep gevolgd.

| Thema | De Lange Wei n=266 | Sector n=13.447 |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------|
| Werkbeleving | 7,4 | 7,3 |
| Mogelijkheid tot veranderen | 5,9 | 5,7 |
| Bevlogenheid (construct) | 8,1 | 8,1 |
| Tevredenheid (NPS) | 4,2 | -5,3 |

Veilig melden

De Melding Incidenten Cliënten (MIC) wordt sinds 2017 actief per team bijgehouden in CuraWeb en sinds 2017 doorgenomen door de prestatiecoach MIC van dat team. Deze bespreekt de meldingen in haar eigen team. Eind 2019 is er overgegaan naar het nieuwe ECD van Ecare: PUUR waar de "verbeteracties" per team in te zien zijn door alle medewerkers. De meldingen worden per kwartaal geanalyseerd door de MIC-commissie, die bestaat uit alle prestatiecoaches MIC, dit zodat het leren en verbeteren tussen de teams kan verbeteren. Twee maal per jaar zijn de MIM meldingen gerelateerd aan de MIC meldingen ook in deze commissie besproken. Om de prestatiecoaches MIC te bekwamen in het analyseren van de meldingen hebben zij in 2019 een prisma light training gevolgd.

Infectiepreventie

In 2019 is het contract met het Regionaal Laboratorium medische Microbiologie Dordrecht/Gorinchem (RLM) om een externe infectiepreventie deskundige te verbinden aan De Lange Wei voortgezet. De infectiepreventiedeskundige maakt vast deel uit van de hygiëne infectiepreventiecommissie (HIP.), ondersteunt bij de evaluatie van de protocollen en heeft in 2018 de externe hygiëneaudit uitgevoerd.

Verbeterplan

In 2018 is gestart om alle aanbevelingen en verbeterpunten op te nemen in een verbeterplan. Dit is gecontinueerd in 2019. Het verbeterplan is vier maal per jaar besproken en geüpdatet. Dit plan geeft een houvast om alle verbeteracties te monitoren. De verbeterparagraaf van het kwaliteitsplan 2019 was hier onderdeel van.

Randvoorwaarden kwaliteit en veiligheid

3.1. Leiderschap, governance en management

De Raad van Toezicht nam in 2017 de vernieuwde Governancecode Zorg ter hand. Dat deden we om de zeven principes (goede zorg, waarden en normen, invloed belanghebbenden, inrichting governance, goed bestuur, verantwoord toezicht en continue ontwikkeling) te vertalen naar de werkwijze en activiteiten van onze organisatie, de doelstellingen en de realisatie hiervan, de opzet en werking van de interne risicobeheersing en de controle hierop, de financiële situatie en de verslaglegging hiervan, de naleving van de wet- en regelgeving en het op passende wijze uitvoering geven van onze taak als zorgorganisatie. Dit leidde tot een aanpassing van statuten, reglementen en herformulering van onze Visie op Toezicht. In 2018 maakte de Raad van Toezicht deze documenten definitief en legde ze notarieel vast. De RvT werkt volgens de vastgestelde toezichtsvisie van De Lange Wei en reglementen. Eind 2019 heeft er een bestuurswisseling plaatsgevonden. De nieuwe bestuurder volgt de ingezette koers van de organisatie.

Interne toezichthouders

In onze organisatie zijn de Cliëntenraad (CR), de Ondernemingsraad (OR) en de Verpleegkundige adviesraad (VAR) actief. De CR en OR komen op voor de belangen en het welbevinden van respectievelijk de cliënten en de medewerkers. Als advies- en inspraakorgaan geven zij gevraagd en ongevraagd advies over het beleid van de organisatie. De VAR zet zich in voor het optimaliseren van de kwaliteit van de zorgen dienstverlening van De Lange Wei. Daarnaast vindt intern toezicht plaats door de Raad van Toezicht (RvT).

3.2. Voldoende en vakbekwaam personeel

In locatie **De Lange Wei** zijn per ZIP- team drie medewerkers in de dagdienst aanwezig en twee in de avond. De formatie en roostering voorziet dat tijdens de dag en avond op ieder team een geschoolde medewerker beschikbaar is. Bij intensieve zorgmomenten zijn twee medewerkers beschikbaar.

Tijdens de nachtdiensten is tenminste een eindverantwoordelijk verpleegkundige voor alle locaties beschikbaar en is op iedere locatie een medewerker niveau 3 werkzaam. Tijdens alle diensten is er indien nodig een eindverantwoordelijk verpleegkundige telefonisch bereikbaar en waar nodig binnen 30 minuten op locatie aanwezig. Ook de specialisten ouderengeneeskunde zijn zo georganiseerd dat zij 24/7 bereikbaar en oproepbaar zijn en binnen 30 minuten ter plaatse. Al onze verpleegkundigen zijn BIG-geregistreerd.

Op alle locaties is zeven dagen per week een medewerker of vrijwilliger aanwezig op de afzonderlijke huiskamers om de cliënten de benodigde aandacht en nabijheid te bieden. Vrijwilligers bieden ondersteuning aan onze medewerkers. Vrijwilligers en mantelzorgers krijgen informatie om met de sterk veranderende doelgroep cliënten om te gaan. De behoefte bepaalt de aard en de hoeveelheid informatiebijeenkomsten (thema avonden).

In locatie **De Zes Molens** zijn op beide afdelingen gedurende de dag en in de avond twee medewerkers aanwezig, waarvan één gediplomeerd verzorgende IG niveau 3 of een verpleegkundige. Daarnaast is er meestal een vrijwilliger aanwezig op elke huiskamer. Indien de zorg en ondersteuning tijdens intensieve momenten daarom vraagt, zetten we in de nachtdienst een tweede medewerker in.

Vrijwilligers

Kenmerkend voor onze organisatie is de hoeveelheid vrijwilligers. Wat zij allemaal voor ons doen en voor onze cliënten betekenen, is absoluut goud waard. We onderschrijven dan ook het belang van een professioneel vrijwilligersbeleid. Twee coördinatoren spannen zich hiervoor in en zorgen ervoor dat alle 250 (!) mensen die zich belangeloos inzetten voor De Lange Wei en/ of De Zes Molens (ter

Hoofdstuk 3 Randvoorwaarden kwaliteit en veiligheid

vergelijking: onze organisatie telde op 31 december 2019 ruim vierhonderddertig medewerkers) goed op de hoogte zijn en, nóg veel belangrijker, zich gewaardeerd voelen.

Extra handen

De personeelssamenstelling van De Lange Wei is geen statistisch gegeven. De personele behoefte kan van dag tot dag verschillen. Er was in 2019 voldoende personele bezetting om aan deze behoefte te voldoen. In sommige teams waren we in staat extra handen aan het bed te krijgen. Regionaal zijn er afspraken om de arbeidsmarkt voor zorgmedewerkers te onderzoeken en te versterken. Daarnaast zijn in 2019 meerdere nieuwe medewerkers aangenomen: leefplezierassistenten, begeleiders welzijn, gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie en cliëntcoördinatoren die van binnen en buiten onze organisatie komen. Een deel van deze medewerkers is in 2019 gestart als leerling.

In onderstaande tabel is de personeelssamenstelling per peildatum 31 december 2019 weergegeven:

| Kwaliteitsniveau medewerkers zorg en welzijn Peildatum 31 december 2019 | FTE | % |
|--|-----------------------------------|-------------|
| Niveau 6 | 0,89 | 1% |
| Niveau 4 | 16,20 | 16% |
| Niveau 3* | 33,22 | 33% |
| Niveau 2 | 15,35 | 15,5% |
| Niveau 1 | 2,97 | 3 % |
| Overig | 16,22 | 16% |
| Team-assistent (participatie) | 3,5 | 3.5 % |
| Leerlingen | 11,22 (Waarvan niveau 4: 2,22) | 11% |
| Behandelaren/paramedici in dienst | 0,67 | 1% |
| Totaal | 100,25 | 100% |

| | Niveau 3/4 | Overige niveaus |
|--------------------|------------|-----------------|
| Deskundigheidsmix* | 53% | 47% |
| | | |

* Deskundigheidsmix is berekend op de verhouding FTE niveau 3-4 en leerlingen niveau 4 versus overige niveaus/ medewerkers.

Het verzuimpercentage bedroeg in 2019 6.42 procent. Dat is lager dan het landelijk gemiddelde voor de VVT sector van 6.92 procent maar hoger dan dat van De Lange Wei in eerdere jaren. Het analyseren en verminderen van verzuim heeft vanaf 2018 extra aandacht gekregen door middel van kwartaalanalyses en een jaar analyse. In 2019 zijn naar aanleiding van de verzuimanalyse stappen gemaakt door een Coach arbeid en gezondheid in te zetten. Daarnaast is de leidinggevende ondersteund met het verzuimbeleid door de PO&O adviseur en is een werkgroep gestart om aanpassingen in het beleid breed gedragen te ontwikkelen.

3.3. Gebruik van hulpbronnen

Binnen locatie De Lange Wei zijn diverse facilitaire zaken, zoals een receptie, winkel, bibliotheek, kapper en een beweeg- en beleefstuin. Met de beweeg- en beleefstuin bieden wij onze cliënten en inwoners uit de wijk een veilige buitenomgeving. In de tuin zijn onder andere beweegelementen, plekjes om te zitten, een pergola, een jeu de boules baan, een volière en pluk- en proefboompjes te vinden. Sinds 2017 heeft de bibliotheek van Boven-Hardinxveld een plekje gekregen in ons woonzorgcentrum. Hierdoor is er aanloop van wijkbewoners en schoolklassen. Dit geeft voor onze cliënten reuring en biedt hen de mogelijkheid een gesprek aan te gaan met buurtgenoten.

Binnen locatie De Zes Molens hebben we een mooi restaurant, een dagbestedingsruimte en diverse terrassen, waar het heerlijk toeven is. Tevens is er een jeu de boules baan en wonen de cliënten van Syndion, een organisatie die zich inzet voor en met mensen met een beperking, op hetzelfde terrein.

De acties uit het meerjaren onderhoudsplan voor het onderhouden van alle materialen en hulpmiddelen dat zorgt voor veiligheid en betrouwbaarheid van deze hulpmiddelen zijn gevolgd.

3.4. Gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen als ook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken. De uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken, de audits en meetkaarten worden ingezet op team- en MT-niveau, om te leren en te verbeteren. Deze uitkomsten worden ingezet voor het leren en verbeteren van kwaliteit. De informatie afkomstig van deze onderzoeken wordt omgezet in een plan van aanpak dat wordt gemonitord door het MT en direct betrokkenen. De uitkomsten van de onderzoeken zijn allemaal breed besproken. Per team en organisatie breed. Om te leren en verder te verbeteren. Op het gebied van 'compliance' is ook de implementatie van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) verder vormgegeven. Er is een audit door een externe partij uitgevoerd. De voortgang van de implementatie en aandachtspunten zijn bijgehouden met behulp van een matrix die regelmatig in het MT en met de RvT besproken is.

Vanaf 2019 is er voor ieder team een dashboard beschikbaar waarop de gemeten kwaliteitskaarten per team zichtbaar is en gemeten kan worden. Hierdoor kunnen per team direct verbeteracties worden ingezet. Voor alle medewerkers is in 2019 gestart met het LearnLinq leerplatform van Noordhoff. Hierdoor is inzichtelijk en kan gestuurd worden op welke trainingen en e-learning programma's door wie zijn doorlopen, wie toetsen heeft afgerond en medewerkers kunnen zich zelf inschrijven voor trainingen.

Samenvatting doelstellingen De Lange Wei en De Zes Molens 2019

Leer- en verbeterpunten om te leren en de kwaliteit te verbeteren. De **blauw gearceerde teksten** (EM) hebben betrekking op de inzet van de extra gelden.

| Onderwerp kwaliteitsplan: | Actie/ Doel: | Toelichting: | Wie: | Wanneer gepland en Stand van zaken: |
|--|---|---|--|--|
| <u>Verpleeghuiszorg organisatie breed</u> | Onderzoek medicatieproces | In het tweede kwartaal 2019 zijn de uitkomsten gereed van het onderzoek naar het medicatieproces en de benchmark voor een partner (apotheek) in dit proces. Contract huidige apotheek is voortgezet met nieuwe apotheker en nieuwe afspraken. Halfjaarlijks overleg met bestuurder over de voortgang. | Leidinggevende IM met Inkoop | Medio 2019 Gereed |
| | Onderzoek compliance Wet Zorg en Dwang | Werkgroep Zorg en Dwang brengt advies uit in de vorm van een plan van aanpak aan MT hoe organisatie/ locaties compliant te maken met de Wet Zorg en Dwang Plan is door MT goedgekeurd, uitvoering is ingezet | Werkgroep Zorg en Dwang | April 2019 Gereed |
| | DLW is compliant Wet Zorg en Dwang | Uitvoering plan van aanpak Domotica: keuze is gemaakt voor pilot in De Zes Molens, scholingen hebben plaatsgevonden, benodigde functionarissen zijn aangesteld. Commissie WZD is gestart.(deels voortgang commissie BOPZ) | Werkgroep Zorg en Dwang | Ultimo 2019 Loopt |
| | Beleid onbegrepen gedrag aanpassen en ondersteuning bij omgaan doelgroep intensiveren | Uitbreiding uren GZ-psycholoog en HBO-VGG (EM) Psycholoog 24 uur en HBO-VGG 32 uur zijn aangesteld Het beleid omgaan met onbegrepen gedrag (probleemgedrag) bijstellen Is aangepast en vastgesteld in MT en ingevoerd Invoeren ZAP overleg Is in alle teams ingevoerd | Leidinggevende IM GZ-Psycholoog / HBO-VGG GZ-Psycholoog | Januari 2019 Gereed Maart 2019 Gereed Maart 2019 Gereed |
| | PDCA MIC en MIM verbeteren | MIC en MIM rapportage per kwartaal inzichtelijk MT Tevens in nieuw ECD voor alle medewerkers van eigen team inzichtelijk Prestatiecoaches MIC volgen prisma light training (EM) scholing heeft plaatsgevonden, alle prestatiecoaches MIC hebben deelgenomen | Prestatiecoaches MIC/ Kwaliteits- en Personeelsadviseur Kwaliteitsadviseur en leidinggevend | Vanaf januari 2019 Loopt 2019 |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | | MIC analyses worden vanuit software adequaat ondersteund Vanuit nieuw ECD PUUR per december 2019 | Kwaliteitsadviseur en Leidinggevende Staf | Gereed 2019 loopt |
| | Bewaken van Transparantie, normen en waarden en prettig samenwerken | Aanpassen van gedragscode passend bij werkgeversvisie en kernwaarden, waarbij elkaar aanspreken resultaat is van transparantie (veilig), bewaken van normen en waarden en op een prettige manier samenwerken. | Leidinggevende staf en MT | 2019 Loopt, gereed in 1 ^e kwartaal 2020 |
| | Positieve gezondheid integreren in werkwijze functioneringsgesprekken en welzijn binnen De lange Wei | De Lange Wei heeft de Pledge positieve gezondheid is in 2018 ondertekend, met als doel om de waarden vanuit positieve gezondheid verder te benutten en in te zetten binnen de organisatie. Bij verzuimgesprekken is positieve gezondheidszorg het uitgangspunt | Personeelsadviseur met OR Medewerkers welzijn | 2020-2021 Gestart met werkgroep |
| | Onderzoek zingeving en levensbeschouwing | In samenwerking met Cliëntenraad en OR onderzoeken op basis van vraag welke ondersteuning gewenst is zowel voor cliënten als medewerkers Uitkomst onderzoek bevestigt behoefte aan geestelijk verzorger, deze start in 2020 Wergroep zingeving opgezet, onderwerp is in overleg met de CR en de VAR/OR meegenomen in de CTO en PREZO Care audit. | Cliëntenraad, OR en kwaliteitsadviseur | 2019 Gereed |
| Verhogen productiviteit & deskundigheid, nieuwe technologie en welbevinden | Inzet zorgtechnologie | In 2019 starten we een onderzoek naar de inzet van zorgtechnologie (o.a. digitale looproutes) om te kijken hoe we onze medewerkers efficiënter kunnen inzetten/ meer productief kunnen maken, alternatieve oplossingen worden meegenomen. Voor de uitkomsten van het onderzoek reserveren we een bedrag om de inzet van zorgtechnologie mogelijk te maken (EM) Omdat de zorgtechnologie binnen de organisatie breder aangepakt wordt (ook domotica en ICT) is dit in 2019 nog niet gestart, wel zijn gelden deels ingezet voor ondersteuning efficiënter werken dmv de inzet van verpleegkarren in DLW Extra ondersteuning vanuit extern bureau in opzet project heeft plaatsgevonden in 2019. | Kwaliteitsadviseur Leidinggevende staf | 2019 Opgenomen in totale domotica aanpassingen 2020-2021 |
| | Verhogen deskundigheid | Door het verhogen van het aantal leerlingen, onder andere op niveau 2 en het ontlasten van de medewerker in de begeleiding in de praktijk verhogen we de formatie van de stafafdeling voor opleiden (EM) Medewerker opleiding heeft uitbreiding contract met 4 uur | Leidinggevende staf Medewerker opleiden | Januari 2019 Gedaan Start maart 2019 |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | | <p>Voor een betere begeleiding leiden we een van de medewerkers opleiden op tot praktijkopleider niveau 5 (EM)</p> <p>Medewerker opleiding niveau 5 heeft de opleiding tot praktijkopleider niveau 5 gevolgd</p> <p>Jaarlijks scholen we intramurale medewerkers op het gebied van agressie (EM)</p> <p>Alle teams hebben scholing gevolgd</p> | Medewerker opleiden | <p>Gedaan</p> <p>2019-2020-2021</p> <p>Gedaan, jaarlijks terugkomend</p> |
| | Verhogen productiviteit | <p>De contracturen van de Kwaliteitsadviseur worden met vier uren verhoogd zodat zij in staat is om de pilot zorgtechnologie te begeleiden, begeleider van de medewerkers Opleiden, alsmede de vermindering van administratieve lasten, ondersteunen van leren en verbeteren in de teams (prisma – light) en kwaliteitsmetingen als vaste ondersteuner van de Prestatiecoaches MIC</p> <p>Kwaliteitsadviseur heeft uitbreiding contract met 4 uur</p> <p>De formatie van opleiden wordt met vier uur per week verhoogd zodat de werkbegeleiders in de teams ontlast worden en het groeiende aantal leerlingen op te vangen.</p> <p>Medewerker opleiding heeft uitbreiding contract met 4 uur</p> | <p>Kwaliteitsadviseur</p> <p>Medewerker Opleiden</p> | <p>Januari 2019</p> <p>Loopt</p> <p>Januari 2019</p> <p>Loopt</p> |
| DE LANGE WEI en De Zes Molens Wonen en Welzijn | Cliënten ontvangen de ondersteuning die zij nodig hebben | <p>Inzet aanwezig personeel volgt behoefte cliënten met een goede balans tussen piek momenten en pauzes</p> <p>Onderzoek en bijeenkomsten ahv en met begeleiding van V&VN: kwalitatief roosteren. Positieve evaluatie: Wordt in 2020 vervolgd met andere teams</p> <p>Voor extra ondersteuning bij het voeren van het huishouden, daginvulling en maaltijden introductie van een nieuwe functie op de huiskamers. leefplezierassistent (EM)</p> <p>leefplezierassistenten opleiden (zij-instromers of doorstroom) naar niveau 2 (EM).</p> <p>Eind 2019 is bijna 7 FTE aangesteld, 5 voor DLW en 2 voor DZM</p> | <p>ZIP-teams en Leidinggevende IM</p> <p>Leidinggevende IM en Adviseur PO&O</p> <p>Medewerker Opleiden</p> | <p>Januari 2019</p> <p>2019</p> <p>Loopt</p> <p>2019</p> <p>Loopt</p> |
| | Adequate ondersteuning cliënten bij daginvulling | <p>Kennis in de teams op het gebied van Welzijn wordt vergroot door de inzet van een begeleider welzijn (EM)</p> <p>Eind 2019 is ruim 3 FTE aangesteld, 2,5 voor DLW en 0,67 voor DZM</p> | Leidinggevende IM | <p>Juli 2019</p> <p>Loopt</p> |
| Omgaan met psychogeriatrische zorgvragers, | GVP zelfstandige functie | GVP en CC zijn beide zelfstandige functies in ieder team is voor 24 uur een GVP werkzaam. Sommige medewerkers zijn nu CC met | Adviseur PO&O | <p>2019</p> <p>Gereed</p> |

| | | | | |
|---------------------------------|---|---|--|---|
| complexere zorg en problematiek | | GVP diploma, als zij een keuze maken dan komt er vacaturruimte (EM) Ieder team heeft een opgeleide GVP-er GVP werkt 4 uur boventallig per week(EM) Is de afspraak, in praktijk nog meer aandacht besteden aan het uitplannen | GVP, Leidinggevende IM | Januari 2019 Loopt, |
| | GVP'ers en CC'ers ondersteunen in het wegzetten van hun rol | Systematisch en methodisch coördineren van de zorg door CC'ers; samen met cc'ers een verbeterplan maken Rol GVP'er gestalte geven conform het doel Dit is vast agendapunt op bijeenkomsten eens in de 6 weken Intervisie CC Intervisie bij mn complex gedrag en individuele begeleiding door HBO-VGG Intervisie GVP Intervisie eens in de 6 weken met HBO-VGG | CC'ers en HBO-VGG GVP'ers en HBO-VGG CC'ers en HBO-VGG GVP'ers en HBO-VGG | Maart 2019 Ondersteuning door HBO-VGG loopt Mei 2019 Ondersteuning door HBO-VGG loopt Juni 2019 Loopt September 2019 Loopt |

Samenvatting doelstellingen verpleeghuiszorg voor langdurige zorg thuis met een WLZ-indicatie

Leer- en verbeterpunten om te leren en de kwaliteit te verbeteren.

| Onderwerp | Actie/ Doel: | Toelichting: | Wie: | Wanneer gepland en Stand van zaken: |
|--------------------------------|--|---|---|-------------------------------------|
| Verantwoord thuis wonen | Medewerkers van de wijkverpleging geven aan en acteren op het juiste moment indien de grenzen van de veilige zorg bij het inzetten van een VPT | Alle betrokken medewerkers kennen de grenzen van de inzet veilige zorg bij VPT's VPT's worden alleen ingezet in de aanleunwoningen van De Lange Wei, De Zes Molens en Hof van Sliedrecht | Leidinggevende wijkverpleging wijkverpleegkundigen | Medio 2019 Loopt |

| | | | | |
|--|--|--|--|---------------------|
| | | <p>Bij indicaties wordt al afgewogen of de VPT passend is, gedurende het zorgproces wordt dit regelmatig geëvalueerd</p> <p>Acties worden zo nodig direct ondernomen door de CC en de wijkverpleegkundige</p> | | |
| <u>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</u> | Twee maal per jaar wordt de zorg geëvalueerd met betrokkenen en waar nodig bijgesteld. | <p>In de wijkverpleging is het afhankelijk van de zorg hoe vaak een zorgleefplan bespreking plaatsvindt. Bij VPT's moeten de medewerkers minimaal 2 maal per jaar een overleg/ evaluatie houden</p> <p>Medewerkers zijn hierop gewezen en bij VPT vindt er minimaal 2 maal per jaar een evaluatie plaats</p> | Leidinggevende wijkverpleging CC | Medio 2019 Loopt |
| <u>Multidisciplinaire aanpak</u> | Het is helder voor de cliënt wie het aanspreekpunt is als er meerdere zorgverleners of organisaties betrokken zijn bij de zorg | <p>Met name bij de MPT's waar meerdere organisaties betrokken moet helder worden besproken en vastgelegd wie de coördinator zorg thuis is.</p> <p>Afgesproken is dat tenzij er redenen zijn voor afwijken, de zorgorganisatie die de persoonlijke zorg levert de coördinator is zorg thuis is.</p> | Leidinggevende wijkverpleging wijkverpleegkundige | Medio 2019 Loopt |