

Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Kwaliteitsjaarverslag 2018



Juni, 2019

Inhoudsopgave

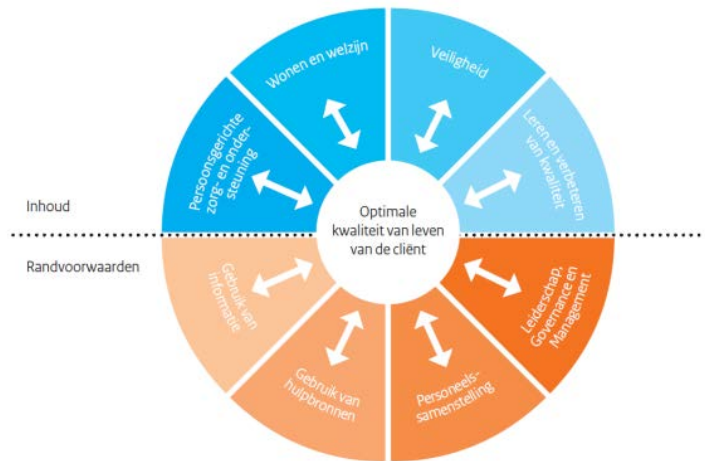
	Blz:
Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Profiel van Het Spectrum	4
1.1 Profiel van Het Spectrum	4
1.1.1 Missie, visie en kernwaarden	4
1.2 Profiel personeelsbestand	5
1.3 Vrijwilligers	5
Hoofdstuk 2 Kwaliteit en veiligheid	6
2.1 Persoonsgerichte zorg- en ondersteuning	6
2.2. Wonen en welzijn	6
2.3 Veiligheid	7
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	8
Hoofdstuk 3 Randvoorwaarden	10
3.1 Leiderschap, Governance en Management	10
3. Hulpbronnen	10
3.3 Gebruik van informatie	11

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Het Spectrum voor 2018. Dit is gebaseerd op het landelijk kwaliteitskader wat in januari 2017 is verschenen.

Het kwaliteitskader kent de volgende inhoudelijke thema's en randvoorwaarden:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteun
- Wonen en welzijn
- Veiligheid
- Leren en verbeteren van kwaliteit



- o Leiderschap, governance en manage
- o Personeelssamenstelling
- o Gebruik van hulpbronnen
- o Gebruik van informatie

Aan de hand van dit kader hebben wij een (meerjaren) plan van aanpak opgesteld om onze organisatie op het gebied van kwaliteit en veiligheid nog verder te verbeteren. De extra gelden maken het ons mogelijk om hiervoor extra personeel in te zetten.

In 2018 waren de thema's voor de besteding van de kwaliteitsgelden vooral gericht op:

- 'toezicht' (in de huiskamers van de psychogeriatrische cliënten)
- de inzet van extra dagbesteding, onder andere in het weekend en 's avonds.

Het kwaliteitsverslag is verder als volgt opgebouwd: hoofdstuk 1 is een beschrijving van Het Spectrum (missie, visie, kernwaarden en het profiel personeelsbestand), in hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op kwaliteit en veiligheid. Hoofdstuk 3 beschrijft de randvoorwaarden.

Hoofdstuk 1 Wat is Het Spectrum ?

1.1 Profiel van Het Spectrum

Het Spectrum is een middelgrote zorgorganisatie in Dordrecht waar men terecht kan voor zelfstandig wonen met alarmopvolging, thuiszorg of voor verpleeghuiszorg. Somatische en psychogeriatrische verpleeghuiszorg wordt geboden in de locaties De Sterrenlanden en Vreedonk.

De Sterrenlanden beschikt ook over een observatie afdeling, een revalidatie afdeling en een palliatieve unit. In Vreedonk en de Prinsemarij wordt nog aan enkele cliënten verzorgingshuiszorg geboden. Verder beschikt Het Spectrum over behandelaars, casemanagers en dagbestedingscoaches en kan gebruik worden gemaakt van diverse faciliteiten als restaurants, kapsalons, internetruimtes en kleine winkels.

Aan locatie De Sterrenlanden is ook een kinderdagverblijf verbonden.

1.1.1 Missie, visie en kernwaarden van Het Spectrum

In 2018 zijn de missie, visie en de kernwaarden van Het Spectrum opnieuw vastgesteld.

De missie van Het Spectrum is: het bieden van een prettiger leven aan de cliënt, dit door veelzijdige ondersteuning te bieden en ook te helpen bij een veranderende zorgbehoefte. De cliënt kan blijvend op ons rekenen. Wij bieden de ondersteuning samen met de cliënt en mensen om de cliënt heen.

De kernwaarden zijn: *luisteren, samenwerken en flexibel.*



1.2 Profiel personeelsbestand

Bij Het Spectrum werken bijna 1000 betrokken en gemotiveerde medewerkers. De kwaliteit van de geleverde zorg wordt bepaald door de wijze waarop onze medewerkers hun werk verrichten: zij doen dit met grote betrokkenheid en deskundigheid. Het overgrote merendeel heeft een parttime dienstverband. Zoals vele zorgorganisaties met ons, merken wij dat het lastiger wordt om gekwalificeerd personeel te vinden op de arbeidsmarkt. Een meerjaren plan van aanpak is opgesteld om Het Spectrum structureel onder de aandacht te brengen van potentiële nieuwe medewerkers, ons te profileren als een fijne werkgever om voor te werken en om intern maatregelen te nemen die medewerkers binden en ongewenst verloop zoveel mogelijk voorkomen.

Het grootste deel van ons personeelsbestand bestaat uit collega's die werkzaam zijn in de directe zorg: Verpleegkundigen (niveau 4 en 5), Verzorgenden (niveau 3) en Helpenden Zorg & Welzijn (niveau 2) en de (para-/peri-)medische dienst. Ook de facilitaire tak (huishouding, restauratieve diensten, service bureau/technische dienst) maakt een substantieel deel uit van ons personeelsbestand.

Trots zijn wij op het relatief grote aantal Activiteitenbegeleiders (niveau 4) en de in dit jaar nieuw aangetrokken Gastvrouwen en –heren. Beiden leveren dagelijks een belangrijke bijdrage aan een zinvolle dag voor onze cliënten en zorgen voor een prettige sfeer, toezicht en veiligheid in de huiskamers.

Binnen Het Spectrum is verder een flexbureau aanwezig met daarin ook helpenden, verzorgenden en verpleegkundigen. Vanuit het flexbureau wordt flexibele inzet voor de gehele organisatie gerealiseerd. Helaas is het echter ook voor ons, door de arbeidsmarktproblematiek, soms noodzakelijk geworden gebruik te maken van uitzendkrachten of ZZP'ers.

Ook heeft Het Spectrum een kinderdagverblijf die naast het leveren van kinderopvang voor onze medewerkers en externe klanten ook diverse activiteiten samen met de activiteitenbegeleiding ten bate van onze cliënten verzorgt.

Cijfers 2018

Categorieën	FTE
Verpleegkundigen	28,05
Verzorgenden	117,38
Helpenden	80,63
BBL zorg (Beroepsbegeleidende leerweg)	41,69
Gastvrouwen/heren	8,89
Activiteitenbegeleiding	12,88
Kinderdagverblijf medewerkers	9,53
(para-peri-)medische dienst	23,90
Wonen, wijken en welzijn (o.a maatschappelijk werk, casemanagers)	29,30
Facilitair	63,64
Indirect personeel (administratie, P & O,(afdelings)-managers en adviseurs)	65,77
Totaal	541,65

1.3 Vrijwilligers

Het Spectrum maakt gebruik van een groot aantal vrijwilligers waar we heel blij mee zijn. Het is mogelijk op zeer divers vlak vrijwilligerswerk te verrichten.

Hoofdstuk 2 kwaliteit en veiligheid

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2018	Actie in 2019
2.1 Persoons-gerichte zorg	In 2018 zijn de missie, visie en de kernwaarden van Het Spectrum opnieuw vastgesteld (zie elders in de verslag). Levensverhaal: een leerling van de Avans hogeschool in Breda heeft zich in het kader van haar afstudeeropdracht met de volgende activiteiten beziggehouden: • een 0-meting huidige stand van zaken levensverhaal op afdeling uitgevoerd • een voorstel gedaan voor een format om het levensverhaal te beschrijven. Eind 2018 zijn er twee versies gemaakt, eentje voor PG en een voor somatiek • een voorstel gedaan om het levensverhaal te borgen in het Elektronisch klanten dossier (EKD) en in het Multidisciplinair overleg (MDO)	Definitieve formats van het levensverhaal in gebruik nemen en Invoeren in het nieuwe EKD. Procedures opstellen over de afspraken rondom het levensverhaal. Het maatschappelijk werk gaat huisbezoeken afleggen voordat bewoners opgenomen worden in het verpleeghuis. Tijdens deze huisbezoeken wordt het format levensverhaal (zo veel als mogelijk) al ingevuld.
	Multidisciplinair overleg, MDO nieuwe stijl: om de wensen en behoeften van de klant nog beter in beeld te brengen en bijbehorende doelen in het zorgplan te formuleren zal het MDO anders worden ingericht. Hiervoor heeft de werkgroep cliëntplan een aanpak geformuleerd. In mei 2018 heeft scholing voor alle betrokken medewerkers plaatsgevonden. MDO nieuwe stijl wordt vorm gegeven d.m.v. een kernteam per afdeling, gezamenlijk worden de doelen bekeken.	Evaluatie van de werkgroep cliëntplan zal plaatsvinden in overleg met de manager van de behandeldienst
2.2 Wonen en welzijn	Dagbesteding: vanaf april 2018 is sprake van extra activiteiten begeleiding in het weekend en zijn de mogelijkheden voor individuele activiteiten begeleiding verruimd. Er zijn in het voorjaar van 2018 ook twee beweegagogen gestart. In het najaar is de inzet van deze extra uren geëvalueerd. Dit heeft tot enkele inhoudelijke aanpassingen geleid, maar in het algemeen geldt dat zowel de extra inzet van de activiteitenbegeleiding als die van de beweegagogen zeer positief beoordeeld worden.	De in 2018 ingezette extra uren voor activiteitenbegeleiders, beweegagogen en gastvrouwen en heren worden in 2019 gecontinueerd.

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2018	Actie in 2019
	Toezicht: In 2018 zijn in totaal 32 gastvrouwen/heren aangesteld. Zij zorgen voor continu toezicht en een fijne sfeer in de meeste PG-huiskamers (verhoging van het wooncomfort). Op één PG-afdeling is in plaats van, voor gastvrouwen en heren gekozen voor extra leerling helpende zorg en welzijn. In het najaar is de inzet van gastvrouwen/heren geëvalueerd. Het toezicht in de huiskamers is door deze functionarissen aanzienlijk verbeterd, net als de sfeer in de huiskamers. Terwijl de gastvrouwen en heren zorg en aandacht bieden aan de bewoners die daar verblijven, kunnen zorgmedewerkers met meer rust en aandacht de zorg geven aan bewoners op hun kamer/appartement. Dit betreft een belangrijk voordeel, voor alle bewoners, maar ook ter ontlasting van de zorgmedewerkers.	Voor de besteding van de extra gelden in 2019 zijn andere thema's gekozen, er wordt extra personeel ingezet voor de omgang met onbegrepen gedrag, de zorg in het algemeen (met name extra inzet in de nacht) en er worden extra leerlingen opgeleid. Een deel van het budget is beschikbaar voor specifieke keuzes van afdelingen. Hierbij is veelal opnieuw gekozen voor gastvrouwen en heren (nu op alle afdelingen en uitbreiding aanwezigheid in uren), soms is opnieuw gekozen voor extra uitbreiding activiteitenbegeleiding.
2.3 Veiligheid	Medicatie: Overgang ander medicatie voorschrijfsysteem: in juni heeft scholing plaatsgevonden en op 28 juni is voor de intramurale afdelingen gestart met Medimo. Het valt op dat er minder meldformulieren zijn met fouten betreffende de levering medicatie. Uitleg over Vrijheidsbeperkende maatregelen; een presentatie organiseren voor familieleden is in 2018 niet gerealiseerd. Dit is verzet naar eind 2019, dit ook gezien de invoering van de nieuwe Wet Zorg en Dwang. Familieleden krijgen op dat moment de meest recente informatie over de wetgeving en handelswijze Werkgroep Zorg en Dwang: De werkgroep Zorg en Dwang treft voorbereidingen op de introductie van de nieuwe wet per 1-1-2020 Landelijke Prevalentie meting zorgkwaliteit (LPZ): In april 2018 zijn de resultaten van de LPZ-meting 2017 in het CMT, met afdelingsmanagers en behandelaren en met de CR Zorg met verblijf besproken. Er zijn maatregelen ter verbetering afgesproken. De belangrijkste	Interne audits op het gebied van medicatie veiligheid. Informatie bijeenkomst wordt gepland in Q4 2019. De werkgroep vervolgt haar activiteiten. De verbetermaatregelen, die in 2018 naar aanleiding van de LPZ-analyse zijn afgesproken, worden uitgevoerd.

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2018	Actie in 2019
	verbetermaatregelen betreffen: - Het zorgen voor een actueel transferadvies en de opvolging daarvan - Het verbeteren van de kennis en kunde wat betreft de omgang met bewoners met onbegrepen (agressief) gedrag. Begin november 2018 heeft Het Spectrum weer meegedaan en zijn de modules decubitus, ondervoeding, vallen, vrijheidsbeperkende maatregelen, incontinentie gemeten.	Het rapport met de analyse van de LPZ meting in 2018 is in april 2019 verschenen. Dit rapport wordt besproken met alle betrokken partijen, waarbij zo nodig verbetermaatregelen worden vastgesteld.
	Definitieve indicatorenset basisveiligheid is verschenen. De meting heeft plaatsgevonden eind 2018 (o.a via de LPZ meting) en de gegevens worden aangeleverd aan het Zorginstituut begin 2019.	Aanlevering kwaliteitsindicatoren en indicatoren personeelssamenstelling verpleeghuiszorg aan Zorginstituut Nederland via portal Desan (open april 2019).
2.4 Leren en verbeteren van kwaliteit	Het Spectrum beschikt sinds 2009 over een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem , eerst volgens de HKZ normen. In 2018 heeft her-certificering volgens de ISO 9001-2015 normen plaatsgevonden. Het certificaat is behouden gebleven voor de komende 3 jaar. Overgang naar een ander (nieuw) documentatie beheerssysteem heeft nog niet plaatsgevonden.	Follow-up audit in april 2019. In 2019 vindt de introductie van Sharepoint (documentatie beheer) plaats..
	In januari 2018 heeft een kwaliteitsvisitatie plaatsgevonden door Verenso bij de vakgroep Specialisten Ouderengeneeskunde van Het Spectrum. Een plan van aanpak is gemaakt.	Opvolging actiepunten plan van aanpak
	Lerend netwerk: Het Spectrum heeft een lerend netwerk met De Merwelanden, De Lange Wei en De Linde/Het Leger des Heils. Binnen dit netwerk vindt overleg tussen bestuurders plaats, maar daarnaast ook op het niveau van de (zorg)managers en de hoofden P&O. Er zijn afspraken gemaakt over hoe we uitwisseling van kennis en ervaring van	Het lerend netwerk wordt aangevuld met Present, een organisatie voor ouderenzorg in de Alblasserwaard en Vijfherenlanden. De overleggen tussen bestuurders, (zorg)managers en hoofden P&O van de

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2018	Actie in 2019
	medewerkers tussen de vier organisaties verder kunnen stimuleren. Hier is ook een folder voor medewerkers voor ontwikkeld.	organisaties in het netwerk blijven plaatsvinden. Medewerkers zullen worden gestimuleerd om een kijkje in de keuken van de collega-instellingen van het lerend netwerk te nemen.
	Het verbeterregister kwaliteit , waarin alle verbeterpunten aangaande de MIC, LPZ, IGZ/zorginstituut (het kwaliteitskader), interne en externe audits, CQ, arbo en MTO zijn opgenomen is verder ingevoerd. Dit verbeterregister is digitaal voor ieder CMT inzichtelijk en acties kunnen worden bijgewerkt. Ook het staat elk kwartaal op de agenda van het CMT.	Om te zorgen dat het verbeterregister een nog beter bruikbaar en vooral levend register blijft worden in 2019 maandelijks gesprekken gepland tussen de managers en een medewerker kwaliteit om samen de verbeterpunten, verbetermaatregelen en resultaten hiervan door te nemen.

Hoofdstuk 3 Randvoorwaarden

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2018	Actie in 2019
3.1 Leiderschap, management en governance	In 2018 zijn de voorbereidingen getroffen voor het oprichten van een PAR . Er zijn afspraken gemaakt over het doel van de PAR, de samenstelling, de plek in de organisatie, de werkwijze en de middelen. Het eerste jaar zal de PAR worden ondersteund door een procesbegeleider. De werving is iets uitgesteld en zal begin 2019 plaatsvinden.	De werving en selectie van leden van de PAR vindt plaats in april/mei. Daarna zal de PAR spoedig starten.
	Verbeteren verbindingen strategie, visie en afdelingsplannen In april 2018 is de strategienotitie 'Dordts denken, samen doen: strategie 2018-2020' vastgesteld. Er is gekozen om een nieuwe jaarplansystematiek in de organisatie te implementeren: de A3-systematiek. Om deze systematiek te leren	In 2019 wordt uitvoering gegeven aan de A3-jaarplannen. In juni of juli wordt nog een tussentijdse 'parade' georganiseerd om de vinger aan de pols te houden.

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2018	Actie in 2019
	gebruiken hebben in september leidinggevend en stafadviseurs hiervoor een workshop gevolgd. Daarna zijn collega's uitgenodigd om A3-jaarplannen op te stellen voor in totaal 13 onderwerpen, waaronder 'PG-zorg', 'somatische zorg & revalidatie' en 'palliatieve zorg'. In december 2018 heeft de parade plaatsgevonden. Hierbij zijn de verschillende A3-jaarplannen gepresenteerd en zijn hulp-vraag en -aanbod op elkaar afgestemd.	Er zullen voor 2020 opnieuw A3 jaarplannen worden opgesteld.
3.2 Hulpbronnen	ICT beleid: Op basis van een ICT audit is door extern adviseur de rapportage 'Over informatiemanagement en de ICT-roadmap voor Het Spectrum' opgesteld. Hierin staan de verbeterpunten voor Het Spectrum omschreven en is een globaal stappenplan voor de komende jaren opgesteld. De rapportage is besproken in het CMT. Prioriteit is gegeven aan de invoering van één EKD voor de hele organisatie. Eind 2018 is besloten om te gaan werken met QIC, van de firma Corne (voor de zorg en de AB), gecombineerd met Ysis, van de firma Gerimedica (voor de behandelaren). Hierna zullen de volgende stappen bekeken worden.	In de eerste helft van 2019 zal de implementatie van het nieuwe EKD, QIC, plaatsvinden. De verwachting is dat nog voor de zomervakantie de hele organisatie over is gegaan op QIC. In dezelfde periode wordt WIFI aangelegd in de locatie Vreedonk. Medio 2019 worden vervolgstappen op ICT-gebied bepaald.
	Vastgoed; In samenwerking met AAG is in 2018 een Strategisch Vastgoed Plan opgesteld. Dit plan bevat een samenhangend geheel van alle vastgoed (huur en eigendom) van Stichting Het Spectrum en een analyse van de demografische ontwikkeling in Dordrecht. Locatie De Sterrenlanden blijkt een sleutelpositie in de ontwikkelingen in te nemen, aangezien deze locatie eigendom van Het Spectrum is en het gebouw en het terrein veel mogelijkheden biedt. Bovendien voldoet de oudbouw van De Sterrenlanden niet meer aan de eisen van de tijd, waardoor een grote renovatie of nieuwbouw noodzakelijk is. Voor deze locatie zijn dan ook scenario's ontwikkeld. Deze scenario's zijn in december gepresenteerd aan het CMT.	In 2019 zal voor de locatie De Sterrenlanden een vlekkenplan worden uitgewerkt (met verschillende opties). Aan de hand daarvan zullen voor deze locatie verdere besluiten worden genomen. Ook voor de overige onderdelen van het Strategisch Vastgoed Plan zal in 2019 worden besloten hoe we daarmee verder willen en kunnen gaan.
3.3 Gebruik van informatie	Net Promotor Score; in 2018 is hier nog geen beleid over afgesproken. Wel is de NPS gemeten bij de CQ index meting (zie volgende punt)	Afspreken hoe de cliënt- tevredenheidsmeting binnen heel Het Spectrum wordt georganiseerd

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2018	Actie in 2019
	Cliëntoordelen Eind januari 2018 is de CQ-meting gehouden. De meting is uitgevoerd door onderzoeksbureau Triqs. Contactpersonen van de PG-bewoners, (voormalig) revalidanten en klanten in de thuiszorg hebben een vragenlijst toegestuurd gekregen. Somatische bewoners zijn op 19 en 20 februari geïnterviewd. De eindrapporten zijn eind april ontvangen. Op 15 mei zijn de resultaten gepresenteerd aan alle leidinggevenden. <u>De volgende rapportcijfers per locatie zijn gegeven:</u> PG De Sterrenlanden: 8,0, PG Vreedonk: 7,8 Somatiek De Sterrenlanden: 7,4, Somatiek Vreedonk: 7,5 Revalidatie: 8,9 Thuiszorg: 7,5	Opvolging actiepunten (borging in verbeterregister en A3 jaarplannen)