

Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Kwaliteitsjaarverslag 2019



25 september 2020

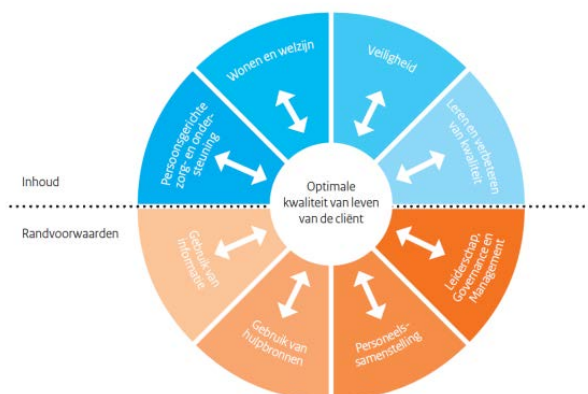
Inhoudsopgave

	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 2019. Dit is gebaseerd op het landelijk kwaliteitskader wat in januari 2017 is verschenen.

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.

Voor 2019 en de jaren daarna zijn een vijftal thema's bepaald. In de hierna volgende hoofdstukken van het kwaliteitsplan worden ze genoemd, hieronder alvast op een rij:

- Thema 1: extra aandacht voor probleemgedrag; inzet van gespecialiseerde behandelaars op alle afdelingen
- Thema 2: extra inzet zorgpersoneel; om de juiste zorg en begeleiding te kunnen bieden aan cliënten met een gemiddeld grotere of complexere zorgvraag is extra inzet gewenst. Voor De Sterrenlanden is structureel behoefte aan een extra zwerfwacht in de nacht.
- Thema 3 extra inzet opleidingsplaatsen; hierdoor creëren we goede mogelijkheden voor extra instroom van zorgpersoneel.
- Thema 4 extra inzet fysiotherapeut; ter bevordering van het bewegen van onze cliënten, het beperken van het aantal valincidenten en voor de juiste begeleiding bij transfers is extra inzet van fysiotherapie gewenst.
- Thema 5 extra inzet personeel vrije invulling; hierbij kan gedacht worden aan werving extra gastvrouwen, zorgassistenten en extra uren voor de beweegagogen en activiteitenbegeleiding.

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 in gegaan 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 2019

Categorieën	FTE
Verpleegkundigen	32,79
VIG	179,42
Helpenden	81,59
BBL zorg (Beroepsbegeleidende leerweg)	47,56
Gastvrouwen/heren	13,78
Activiteitenbegeleiding	13,22
Kinderdagverblijf medewerkers	10,86
(para-peri-)medische dienst	27,72
Wonen, wijken en welzijn (o.a maatschappelijk werk, casemanagers)	25,92
Facilitair	73,34
Indirect personeel (administratie, P & O, (afdelings)-managers en adviseurs)	72,93
Totaal	579,13

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 2019	Actie in 2020
2.1 Persoons-gerichte zorg	Er was extra aandacht voor de omgang met probleem gedrag. Vier agogisch hulpverleners zijn in april 2019 gestart ter ondersteuning van de zorgmedewerkers. Een agogisch medewerker kan een belangrijke rol hebben i.v.m. observatie probleemgedrag en coaching van de zorgteams. Ook was er aandacht voor de zorg in het algemeen; in locatie De Sterrenlanden is een extra zwerfwacht in de nacht ingezet, dit zorgt voor meer continuïteit. In Vreedonk is een dergelijke zwerfwacht (nog) niet ingezet. In 2019 zijn 75 leerlingen gestart en 100 stagiaires. Ook zijn er vijf statushouders begonnen, vier ervan volgen nu een opleiding binnen Het Spectrum. Twee de opleiding tot helpende en twee voor vig-er.	Starten met structureel een probleemgedrag overleg (PGO) op pg afdelingen. Agogisch medewerker en psycholoog spelen hier een belangrijke rol in. Ook in Vreedonk een zwerfwacht in gaan zetten. Door de steeds onrustiger wordende cliënten is hier inmiddels wel behoefte aan.
	Huisbezoeken en Levensverhalen bewoner: In 2019 is door maatschappelijk werk (nu De Klantenservice) weer gestart met het afleggen van huisbezoeken bij toekomstige bewoners. Ook is een nieuw format gemaakt voor het (invullen van het) levensverhaal. Het idee is om tijdens het huisbezoek al enkele vragen in het kader van het levensverhaal te stellen. In december 2019 heeft de afdeling kwaliteit gemeten hoeveel levensverhalen er aanwezig waren. Van de in totaal 259 bewoners waren er 85 levensverhalen aanwezig, en 174 ontbraken. Dit had ook te maken van de overgang naar het nieuwe EKD. Gebleken is dat een groot aantal levensverhalen nog niet waren omgezet naar het nieuwe EKD. Dit is alsnog gebeurd.	Een verdere verbeterslag t.a.v levensverhalen maken.
2.2 Wonen en welzijn	De in 2018 ingezette extra uren voor activiteitenbegeleiders, beweegagogen, gastvrouwen/heren zijn in 2019 gecontinueerd. Op alle PG afdelingen zijn inmiddels gastvrouwen/heren aanwezig	Huidige beleid continueren

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2019	Actie in 2020
	In het najaar van 2019 is gestart met het evalueren van de nieuwe functies: beweegagoog, zorgassistent, muziektherapeut, agogisch hulpverlener. Dit zal zijn vervolg krijgen in 2020.	
2.3 Veiligheid	Medicatie: Evaluatie van het nieuwe voorschrijfsysteem Medimo heeft plaatsgevonden. Decubitus; het preventie beleid is verder uitgerold, scholing is voorbereid door de wondverpleegkundige Vrijheidsbeperkende maatregelen; gestart is met de voorbereiding van de invoering nieuwe wet Zorg en Dwang. In het najaar van 2019 hebben alle betrokken medewerkers scholing gehad. De werkgroep WZD heeft ondermeer een mooi werkboek gemaakt met daarin voorbeelden van de afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen Eind november heeft ook een presentatie voor familieleden plaatsgevonden. Circa 50 familieleden hebben de uitleg bijgewoond. Landelijke Prevalentie meting zorgkwaliteit (LPZ): In april 2019 zijn de resultaten van de LPZ-meting 2018 besproken met afdelingsmanagers en behandelaren en met de CR Zorg met verblijf besproken. Er zijn maatregelen ter verbetering afgesproken. De belangrijkste verbetermaatregel betrof: het actualiseren ZZP's. De indicaties klopten niet met de landelijke gemiddelden en zorgzwaarte. Deze zijn aangepast. Begin november 2019 heeft Het Spectrum weer meegedaan aan de LPZ meting en zijn de modules decubitus, ondervoeding, vallen, vrijheidsbeperkende maatregelen, incontinentie gemeten. Aanlevering kwaliteitsindicatoren en indicatoren personeelssamenstelling verpleeghuiszorg aan Zorginstituut Nederland via portal Desan (open april 2020).	Interne audits op het gebied van medicatie veiligheid. Verdere invoering van de WZD Opvolging verbeterpunten LPZ 2019 Aanlevering indicatoren is uitgesteld door de corona crisis tot november 2020

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2019	Actie in 2020
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. In mei 2019 heeft de follow-up audit plaatsgevonden. Het certificaat is behouden gebleven voor het komende jaar.	Externe audit in april 2020 heeft door corona crisis niet plaatsgevonden. Nieuwe datum is gepland voor 2,3 december 2020
	Overgang naar een ander (nieuw) documentatie beheerssysteem heeft in 2019 niet plaatsgevonden. Dit zal in 2020 gebeuren met de introductie van MS 365.	Aanstellen projectleider voor invoering ICT roadmap (vervanging kwaliteitssysteem is daar onderdeel van)
	Lerend netwerk: Het Spectrum heeft een lerend netwerk met De Merwelanden, De Lange Wei, De Linde/Het Leger des Heils en Present. Binnen dit netwerk vindt overleg tussen bestuurders plaats, maar daarnaast ook op het niveau van de (zorg)managers en de hoofden P&O.	Bekijken of het netwerk in deze samenstelling verder gaat. Aan Vilans is ondersteuning gevraagd, een werkbijeenkomst zal worden georganiseerd.
	Het planmatig werken (plan-do-check-act) en daarmee continu kwaliteitshandhaving en – verbetering in de hele organisatie vergt nog de nodige aandacht verdient. De stuurgroep Kwaliteit gaat hiermee verder aan de slag in 2020	Wordt opgepakt door de stuurgroep kwaliteit

Hoofdstuk 3 Randvoorwaarden

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2019	Actie in 2020
3.1 Leiderschap, management en governance	In 2019 is de PAR van start gegaan. Er zijn afspraken gemaakt over het doel van de PAR, de samenstelling, de plek in de organisatie, de werkwijze en de middelen. In het begin zal de PAR worden ondersteund door een procesbegeleider. Ook zal scholing plaatsvinden.	De PAR zal verder gaan opstarten.
	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. In 2019 is uitvoering gegeven aan de A3-jaarplannen. Een tussentijdse 'parade' is georganiseerd om de vinger aan de pols te houden.	Continueren werkwijze A3 jaarplannen
3.2 Hulpbronnen	ICT beleid: Op basis van een ICT audit is door extern adviseur, een ICT-roadmap voor Het Spectrum opgesteld. Hierin staan de verbeterpunten voor Het Spectrum omschreven. In 2019 is overgegaan naar één EKD voor de hele organisatie. Gekozen is voor het EKD: Quality In Care (QIC) van de SDB groep. In locatie Vreedonk is in de hele locatie WIFI aangelegd.	Verdere uitvoering van de ICT roadmap.
	Vastgoed; In samenwerking met AAG is in 2018 een Strategisch Vastgoed Plan opgesteld. In 2019 is voor de locatie De Sterrenlanden een vlekkenplan uitgewerkt (met verschillende opties). Aan de hand daarvan zullen voor deze locatie verdere besluiten worden genomen. Eind 2019 is een programmanager vastgoed aangesteld.	Verdere uitwerking onder leiding van de programma manager vastgoed.
3.3 Gebruik van informatie	Net Promotor Score; in 2019 is hier nog geen beleid over afgesproken. Wel is de NPS gemeten bij de Prem meting eind 2019.	Nadere afspraken maken over de organisatie van de cliënt-tevredenheidsmeting binnen Het Spectrum.

Onderwerp	Evaluatie gerealiseerd in 2019	Actie in 2020
	Cliëntoordelen Eind 2019 heeft een Prem-meting voor alle onderdelen van Het Spectrum plaatsgevonden. De meting is uitgevoerd door onderzoeksbureau Facit. De presentatie heeft door Facit plaatsgevonden begin december. Gestart is met het opstellen van de verbeterplannen.	Opvolging actiepunten. In februari 2020 zal een nieuwe meting voor PREM wijkverpleging plaatsvinden.