



Kloek Zorg bv

Kwaliteitsverslag 2022



Inhoud

Introductie	3
Samenvatting	4
Organisatieinrichting	5
Persoonsgerichte zorg	6
Wonen en welzijn	7
Familieparticipatie	8
Hygiene	8
Kwaliteit en veiligheid	8
Leren en ontwikkelen	11
Governance	12
Personele samenstelling	13
Klantervaringen	14
Locaties Kloek	15

Kloek wonen met Zorg



”
Wij nemen de lezer in dit kwaliteitsverslag mee op de weg die is bewandeld in 2022. Het verslag is opgesteld aan de hand van het kwaliteitskader dat gehanteerd wordt binnen de verpleeghuiszorg, interne-externe audits en wensen die komen vanuit de tevredenheidsonderzoeken die gehouden zijn in 2022.

Sinds 2017 wordt door Kloek zorg bv. een kwaliteitsverslag gepubliceerd. Door alle interne en externe screening hebben we scherp welke accenten we in 2023 willen leggen op het gebied van kwaliteit. Zo zullen onderwerpen als bijvoorbeeld methodisch werken, familieparticipatie en medezeggenschap passeren in het kwaliteitsverslag. Wij wensen u veel leesplezier.

Mede namens de organisatie Kloek Zorg bv.

Irma van der Velde

Directeur a.i.



Samenvatting

2022

Dit kwaliteitsverslag beschrijft op welke wijze in 2022 invulling is gegeven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering bij Kloek zorg bv.

De onderstaande punten zijn een rode draad in de kwaliteitscyclus van Kloek Zorg bv:

- persoonsgerichte zorg;
- methodisch werken;
- familieparticipatie;
- wonen en welzijn;
- voeding;
- kwaliteit en veiligheid;
- programma leren en ontwikkelen;
- leiderschap, governance en management;
- medezeggenschap;
- personeelssamenstelling;
- gebruik van hulpbronnen.

In dit verslag komen ook de ontwikkelplannen van beide locaties aan bod. Deze zijn mede gebaseerd op ontwikkelingen binnen de zorgsector en bijvoorbeeld uitkomsten uit interne en externe audits. Aan de hand daarvan zijn door de regiomanagers en teamleiders ontwikkelpunten opgesteld.

Met dit kwaliteitsplan wil Kloek Zorg bv. een beeld schetsen van de voortgang die in 2022 is geboekt, evenals de koers die is ingezet voor 2023. Hierin wordt aandacht geschonken aan de verbeteraanpak van Kloek voor de komende jaren.

De genoemde thema's lopen als een rode draad door de jaren heen. Waar in het voorgaande plan met name aandacht is besteed aan de ontwikkeling van de missie en visie is er nu voornamelijk gekeken naar de inbedding en uitdraging daarvan.

Hiervoor was het van belang de dialoog aan te gaan. Bijvoorbeeld door middel van kwaliteitsgesprekken over de gehele breedte van de organisatie. Het versterken van de cliëntenraad en het opzetten van de ondernemingsraad stond hierbij hoog op de prioriteitenlijst. Zo worden bewoners en werknemers in de de organisatie ook goed vertegenwoordigd. Samen met de medewerkers zijn er goede stappen gemaakt op het gebied van familieparticipatie. De familiegesprekken hebben vor gekregen en de familie, mantelzorgers en medewerkers zijn erg enthousiast over het concept en gaan hier graag mee verder.

Met het oog op de krapte op de arbeidsmarkt blijft de personeelssamenstelling een blijvend aandachtspunt. Op dit vlak heeft Kloek dit jaar toch vooruitgang kunnen boeken. Er is meer balans in de personeelsformatie wat zorgt voor rust op de werkvloer. Het op orde brengen van de personeelsformatie is een belangrijke drager van ontwikkelingen binnen de thema's.

Zo hebben de inzet van huiskamermedewerkers en welzijnsmedewerkers en een betere balans vast-flex een positieve invloed op Persoonsgerichte zorg, Wonen en Welzijn en Leren en Ontwikkelen gehad.

Er is brede aandacht geweest voor visieontwikkeling en het uitdragen ervan.

De dialoog tussen management, familie en medewerkers is op gang gebracht via visie gesprekken.

Organisatieinrichting

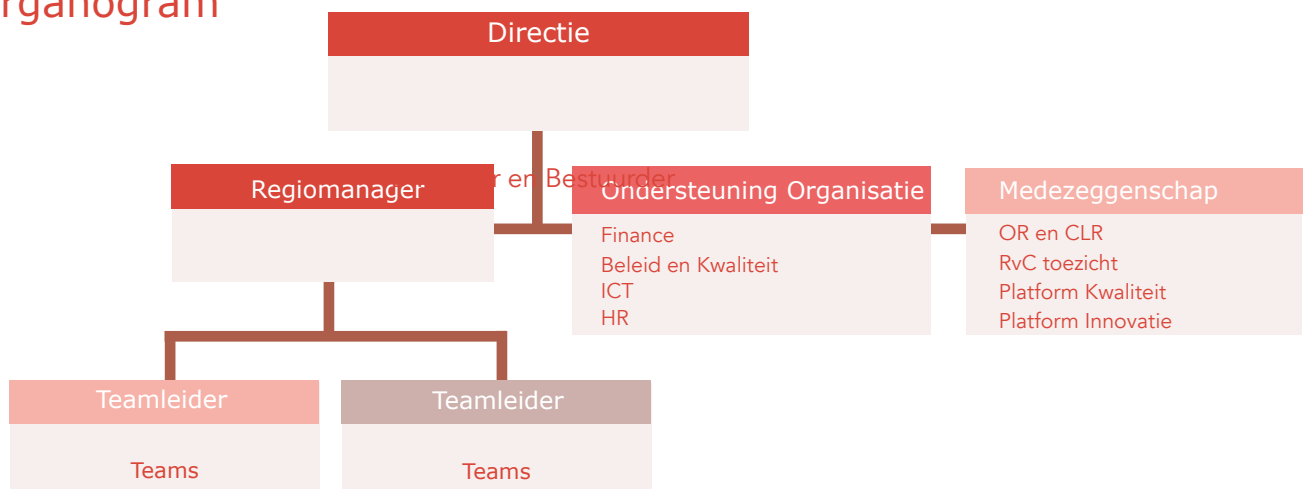
Kloek Zorg bv. had in 2022 twee locaties kleinschalige woonvoorzieningen voor ouderen met dementie VVT 5. De eerste locatie is opgestart in Roosendaal in maart 2016, de tweede locatie is in Amsterdam opgestart in maart 2018. Kloek Zorg bv is een vennootschap met een eenhoofdige raad van bestuur, een raad van commissarissen, een landelijke cliëntenraad en een ondernemingsraad. Er was een tweehoofdige directie die bestaat uit een directeur en bestuurder.

Bestuur en directie worden ondersteund door een regiomanager en zij vormen met elkaar het management team.

Kloek Zorg bv. heeft voor beide locaties een contract afgesloten met Novicare voor de levering van behandelaren zoals gedragspsychologen en specialisten ouderengeneeskunde (SO).

De behandelaren zijn onderdeel van de multidisciplinaire teams voor wat betreft de verplichting vanuit het kwaliteitskader.

Organogram



PERSONEELSSAMENSTELLING



BEWONERSAANTALLEN



RSD 44 Bewoners



AMS 36 Bewoners

LOCATIES



Kloek Roosendaal

Geopend op 1 maart 2016
De locatie biedt plek aan 44 bewoners verdeeld over 2 etages.

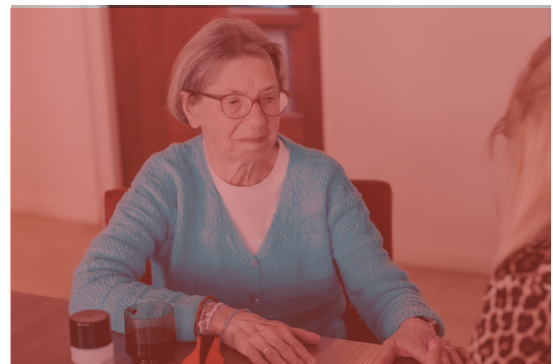


Kloek Amsterdam

Geopend in maart 2018.
De locatie biedt plek aan 36 bewoners verdeeld over 4 etages.

PERSOONSGERICHTE ZORG

Kloek kent haar bewoners. Wij hebben aandacht voor het individu en de individuele wensen en behoeften van de bewoners. De medewerkers bouwen een relatie op met de bewoners en werken vanuit deze relatie. Zij creëren hierdoor een vertrouwensband met de bewoner, maar bouwen ook een relatie op met de familieleden, contactpersonen of cliëntvertegenwoordigers. Wij sluiten aan op het ritme van de bewoner gedurende de gehele dag. Wij registreren met regelmaat de dagelijkse bezigheden van de bewoners, waarbij de naasten mee kunnen lezen via Caren Zorg. Hiermee krijgen de naast betrokkenen ook inzicht in de dagelijkse gang van zaken van de bewoners. Ook als zij daar niet elke dag aan deel kunnen nemen. De doelen voor 2023 binnen het thema persoonsgerichte zorg zijn toegespitst op: methodisch werken, scholing en coaching op het gebied van persoonsgerichte zorg.



METHODISCH WERKEN

De regiomanager en teamleiders hebben onder begeleiding van Waardigheid en Trots gewerkt aan een eenduidige werkwijze voor rapporteren omtrent persoonsgerichte zorg in het document: 24-uur de klok rond. Dit document fungeert als handreiking/naslagwerk naar alle huidige en nieuwe medewerkers bij Kloek en wordt ook in het onboarding traject meegenomen. Uit onderzoek onder de medewerkers is gebleken dat zij het als prettig ervaren als er meer individuele coaching plaatsvindt. Het wordt hierdoor makkelijker voor de medewerkers om helder te communiceren naar de familie, collega's en eventuele andere disciplines. Deze manier van werken bespaart tijd, waardoor de focus op de zorg voor de bewoners kan liggen. Tijdens opstellen van deze handreiking is er onder andere rekening gehouden met de volgende speerpunten:

- We kennen de bewoners en wat belangrijk is voor goede samenwerking met de familie.
- We stellen samen vast welke vragen aandacht zullen krijgen, wat iemand fijn vindt gedurende de dag en brengen risico's in kaart.
- We leggen afspraken vast in het zorgplan, de zorgkaart en de agenda en medicatietoedieningslijst.
- We zorgen voor een goede organisatie van de zorg en ondersteuning in het team.
- We geven persoonlijke aandacht, voeren de zorg en controles uit, signaleren veranderingen en onvrijwillige zorg, communiceren en rapporteren.

Er wordt gebruikgemaakt van de PDCA-cyclus zodat de kwaliteit geborgd wordt. Naast de handreiking "24-uur de klok rond" wordt de nieuwe digitale Primio app ingezet om de kennis van de medewerkers up to date te houden.

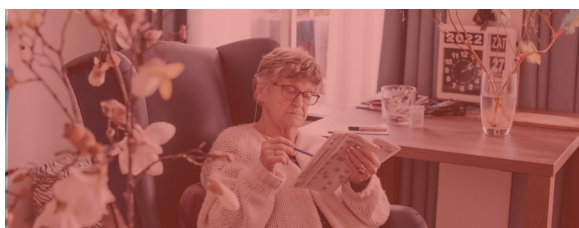
In deze app wordt stelselmatig informatie gedeeld en uitgevraagd met betrekking tot het leveren van persoonsgerichte zorg. Deze informatie kan opnieuw ingezien worden wanneer een medewerker daar behoefte aan heeft. Door het inzetten van individuele begeleiding voor de medewerkers met betrekking tot de rapportage voelen de medewerkers zich zekerder over hun verslaglegging. Hiermee wordt het minder belastend om rapportages te maken en de communicatie naar de familie duidelijker. Dat resulteert in een betere balans tussen zorgverlening en rapportage. Hierdoor hebben de medewerkers minder tijd nodig om te rapporteren en wordt het mogelijk gemaakt de kwaliteit van zorg te leveren die van ons verwacht mag worden. Zo wordt het thema persoonsgerichte zorg ondersteund.

Vanaf april 2023 is iedere medewerker ingelicht en geïnstrueerd over wat de nieuwe werkwijze is met betrekking tot rapporteren in ONS, evenals toegang tot het "24-uur de klok rond" document als naslagwerk. In de werkbesprekingen wordt meegenomen hoe het met het rapporteren gaat en waar de medewerkers tegenaan lopen. Zij krijgen een-op-een begeleiding wanneer daar om gevraagd wordt of wanneer de teamleider dat nodig acht. In december 2023 zal er, afhankelijk van wat er uit de evaluatie komt, een nieuw ontwikkelplan opgesteld worden om de medewerkers zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen in hun zorg aan de bewoners van Kloek.

WONEN EN WELZIJN

WONEN

De medewerkers van Kloek proberen de eigen gewoonten en leefstijl van de bewoner zoveel mogelijk te handhaven. Ook de leefruimte is hierbij van groot belang. Bewoners huren particulier en zijn dan ook grotendeels zelf verantwoordelijk voor de inrichting van de appartementen. Om het leefcomfort van hoge kwaliteit te houden is het de verantwoordelijkheid van de organisatie en de verhurende maatschappij om de locatie op orde te houden. In Amsterdam is er dan ook een meerjarig onderhoudsplan opgesteld om door te nemen waar er gebreken zijn die opgelost dienen te worden. In 2023 zullen er dan ook werkzaamheden uitgevoerd worden om het wooncomfort zo hoog mogelijk te houden.



WELZIJN

Welzijn heeft de afgelopen jaren veel aandacht gekregen bij Kloek. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen. In 2022 is er, in overleg met de bewoners, familie en medewerkers, gestart met het introduceren van huiskamermedewerkers en welzijnsmedewerkers. De ervaringen zijn tot nu toe erg positief en beide locaties blijven hiermee werken. De welzijnsmedewerkers zijn dit jaar intensiever betrokken bij het welkom heten van nieuwe bewoners. De bewoner kan direct aangeven waar hij of zij gelukkig van wordt of hoe hij of zij graag de dag doorbrengt. Door daar vanuit professioneel in mee te denken kan iemand zich sneller thuis of op zijn gemak voelen. Doordat de huiskamermedewerkers en de welzijnsmedewerkers zich volledig richten op het welzijn van onze bewoners en hun bezoek, worden de verzorgenden in staat gebracht zich te kunnen focussen op het uitvoeren van hun verzorgende taken. In 2023 zal deze manier van werken nog meer geïntegreerd worden in het werkproces. De welzijnsmedewerkers maken een maandlijst met groepsactiviteiten die ze op locatie zichtbaar maken. Het gaat bijvoorbeeld om maandelijkse lunch of borrel op de verdieping of uitjes en activiteiten binnen en buiten de locaties. In Amsterdam zijn de welzijnsmedewerkers bijvoorbeeld met een aantal van onze bewoners naar een klassiek concert gegaan en hebben zij een bezoek gebracht aan de Hortus Botanicus en Volendam. Voor 2022 familie bijeenkomsten gepland en stampot avonden in Roosendaal. De beweegbox en activiteitenmap zijn in 2022 frequenter ingezet. Ter ondersteuning is er een inspiratieboek opgesteld waarin de vier fasen van dementie belicht worden en bijpassende benaderwijzen en activiteiten worden uitgeschreven. Voor 2023 staat een test op de planning van welzijn waarbij de CRDL en Tovertafel ingezet gaan worden. De welzijnsmedewerkers die nu bij Kloek Zorg bv in dienst zijn, zijn bevestigd geïnvesteerd in het welzijn van de bewoners en weten hun creativiteit goed in de praktijk te brengen en zullen dat ook in 2023 blijven voortzetten.

INDIVIDUELE ACTIVITEITEN

Kloek Zorg bv. heeft als doel gesteld om van iedere bewoner minimaal één welzijns-doel op te stellen. Als dat doel een activiteit met een groep bewoners is, dan kan dat door Kloek geïnitieerd worden, bijvoorbeeld naar een lunchconcert of samen koken. Individueel begeleid worden kan hierin ook een van de wensen zijn. Één op één wandelen, naar de markt of misschien een borreltje halen in de kroeg. Medewerkers hebben hier tijd en vrijheid voor nodig. Om die tijd en vrijheid te creëren wordt er voor aankomend jaar ook weer ingezet op de welzijnsmedewerkers en huiskamerdiensten. Als de bewoners in de huiskamer goed worden verzorgd door de huiskamermedewerkers, hebben de welzijnsmedewerkers de tijd op individuele aandacht te besteden aan de bewoners die dat op dat moment het hardste nodig hebben en kunnen de verzorgenden hun verzorgende taken goed en in alle rust uitvoeren. In de afgelopen twee jaar is het helaas lastig gebleken om vrijwilligers te werven. Hiervoor wordt in 2023 weer een start gemaakt met actief op zoek gaan naar vrijwilligers. Momenteel wordt er al in een aantal lokale bladen geadverteerd waarin Kloek Zorg bv. een oproep doet voor vrijwilligers. Voor bewoners die liever op hun appartement verblijven maken we tijd om op de kamer invulling te geven aan een activiteit.

FAMILIEPARTICIPATIE

De basis van familieparticipatie bij Kloek is: zorgen doen we samen; ieder vanuit de eigen mogelijkheden, verantwoordelijkheden en wensen, voor een warm thuis. Medewerkers bij Kloek Zorg bv. zijn gericht op het thuis laten voelen van, en goede zorg geven aan bewoners en familie of naasten. Familieleden zijn gericht op het welzijn en de goede zorg van hun naasten en vertrouwen op de professionaliteit en positieve inzet van medewerkers van Kloek Zorg bv. Communicatie tussen alle partijen is hierin het sleutelwoord. Daar moet dagelijks aan gewerkt worden en moet in de praktijk van alledag voelbaar zijn. Daarvoor is ook duidelijkheid nodig; wie doet wat? En hoe kunnen we zorgen dat de relatie tussen familie en medewerkers goed werkt zodat de zorg voor, en het welzijn van degene om wie het gaat: de bewoner van Kloek, wordt geborgd. In 2022 is er aandacht besteed aan de familiegesprekken. Deze gesprekken zijn al geïntroduceerd en er wordt enthousiast op gereageerd door familie en mantelzorgers.

HYGIENE

Kloek Zorg bv. heeft het contract met Diversey opnieuw verlengd.

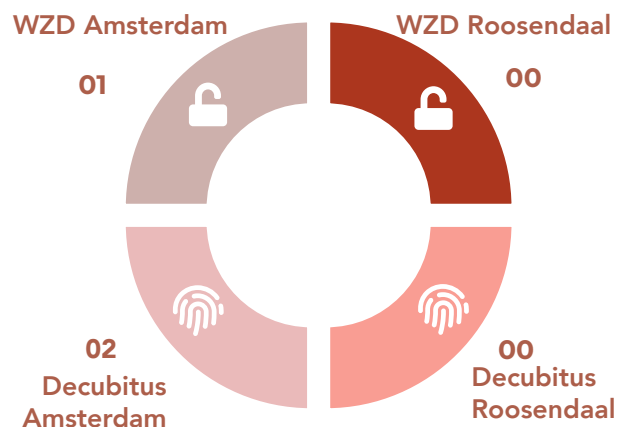
Door de coördinatie van een aantal onderwerpen bij een expert te leggen zoals de hygiëne commissie, een externe partij of een uitbraak-team en te zorgen voor scholing van medewerkers, is er voldoende kennis binnen de organisatie over de hygiëne onderwerpen aanwezig. Voor Diversey is hygiëne hun corebusiness en medewerkers van Kloek Zorg bv. verliezen hierdoor de kwaliteit niet uit het oog. De protocollen zijn dit jaar weer herzien en geïmplementeerd. In het jaar 2023 zullen deze dan ook door de medewerkers gebruikt worden op het gebied van hygiëne.

KWALITEIT EN VEILIGHEID

Een belangrijke doelstelling van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is het lerend vermogen van de organisatie te versterken om zo de kwaliteit van de zorg voor de bewoners te verbeteren. Kloek Zorg BV voert naast externe audits, jaarlijks verschillende interne audits uit om op basis hiervan verbetermaatregelen uit te zetten. Om de bevoegd en bekwaamheid van de medewerkers op peil te houden is er in 2023 ingezet op het uitrollen van de interne scholing middels de Primio app.

Decubitus

Het aantal cliënten met decubitus bij Kloek Zorg bv. is laag. Het doel is en blijft decubitus te voorkomen. Preventie en een multidisciplinaire aanpak is van belang, met betrokkenheid van de specialist ouderengeneeskunde en waar nodig de inzet van een eventuele wonddeskundige (of andere deskundige) stuurt Kloek Zorg bv. op het uitbliven van decubitus. Hierin is er de mogelijkheid tot een individuele (wond) behandeling van de bewoner, maar er kan ook gerichte scholing voor de medewerkers van Kloek Zorg bv. ingezet worden mocht dit noodzakelijk zijn. In 2022 waren er in Amsterdam twee bewoners met decubitus waarvan er bij één bewoner gebruik gemaakt wordt van ondersteuning door een wondverpleegkundige. In Roosendaal zijn er geen bewoners bekend met decubitus.



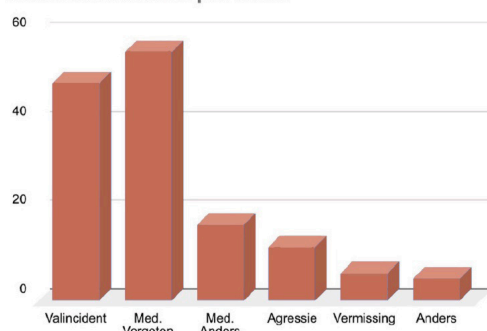
Advanced care planning

Binnen Kloek zijn beleidsafspraken gemaakt over “behandeling rondom het levenseinde” (zoals wel/niet reanimeren, starten of stoppen van levensverlengende behandelingen of wel/geen ziekenhuisopnamen). In samenspraak met de bewoners en hun naasten is voor alle bewoners in het zorgdossier vastgelegd of de bewoner wel of niet gereanimeerd wil worden” en of bewoners “wel of niet ingestuurd willen worden naar het ziekenhuis”. Starten of stoppen van levensverlengende behandelingen worden besproken als dat aan de orde is.

Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking

Uitgangspunten met betrekking tot Wet Zorg en Dwang (WZD) zijn dat ieder mens recht heeft om in vrijheid te leven en eigen keuzes te maken. Dat wil zeggen: geen onvrijwillige zorg. Zelf beslissen hoe de bewoner de dag doorbrengt, waar men woont en naar welke muziek er geluisterd wordt. Dit geldt ook voor mensen met dementie. Zij hebben weliswaar zorg en ondersteuning nodig, maar dat is bij voorkeur de zorg zijn waar zij zelf mee instemmen. Daar maken de bewoner en zorgverlener samen afspraken over. Bij de WZD moet er volgens een stappenplan worden geëvalueerd waarbij steeds met verschillende disciplines wordt gekeken of de maatregel nodig is. In 2023 staat herhaling van scholing met betrekking tot de WZD voor de medewerkers op de agenda. De missie en visie van Kloek is leidend voor haar strategie en beleid ten aanzien van dwang in de zorg. Het voorkomen van onvrijwillige zorg is continu aandacht van gesprek, zowel tijdens de dagelijkse zorgverlening als in de zorgleefplanbesprekingen. Nog meer dan nu het geval is, zal met de komst van de Wet Zorg en Dwang evaluatie van de onvrijwillige zorg plaatsvinden (conform het landelijk opgestelde stappenplan).

Totaal aantal MICs per soort



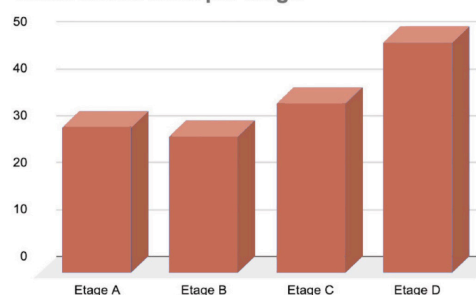
Het uitgangspunt in de wet Zorg en Dwang is ‘nee, tenzij’. Naast het formuleren van nieuw beleid en het actualiseren van procedures en protocollen is het belangrijk een bewustwording op gang te brengen over vrijheid en veiligheid. Hierbij worden onder meer cliënten (vertegenwoordigers), medewerkers, vrijwilligers en buurtbewoners betrokken. In 2023 worden alle medewerkers, die dagelijks met bewoners in aanraking komen, geschoold op dit onderwerp via e-learning, coaching en begeleiding. Het beleid van Kloek Zorg bv. is de WZD te volgen en te kiezen voor de minst belastende maatregelen voor de bewoner. Het is de taak van de behandelaren en de WZD commissie het aantal vrijheidsbeperkende maatregelen zoveel mogelijk te beperken.

MIC Commissie

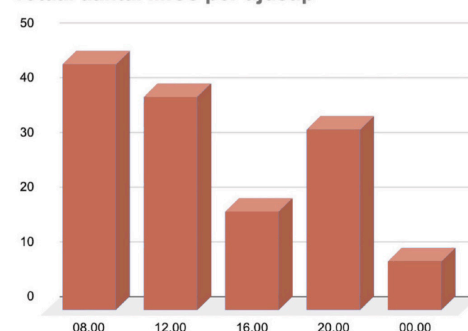
In 2022 hebben de medewerkers van de MIC commissie een “prisma light scholing” aangeboden gekregen.

De MIC commissie is per locatie geborgd en wordt in 2023 verder voortgezet zodat samenwerking tussen de twee locaties nog beter vorm kan krijgen en trends organisatiebreed nog beter opgepakt kunnen worden. Hiervoor is een nieuw dashboard in de maak waar op de werkvloer makkelijk mee gewerkt kan worden. Dit dashboard laat trends zien en geeft in één oogopslag weer waar er knelpunten zijn ontstaan.

Totaal aantal MICs per etage



Totaal aantal MICs per tijdstip



*cijfers van Amsterdam 2022. Roosendaal had het dashboard nog niet in gebruik



Wij willen onze medewerkers zo ondersteunen dat zij optimaal kunnen leren en ontwikkelen

LEREN EN ONTWIKKELEN

Kloek Zorg bv. is een dynamische, onderneming. Wij hechten veel waarde aan het bevoegd en bekwaam houden van haar medewerkers. Er wordt getracht om op een ludieke en innovatieve manier de medewerkers geëngageerd te houden. Het doel is de kennis en kunde van de medewerkers te borgen. Om het leren interactief en laagdrempelig te houden is er in 2022 gestart met het uitrollen van de Primio app. Deze app zal in 2023 op een dynamisch wijze de medewerkers meenemen in hun (bij)scholing. Het doel hiervan is alle medewerkers bevoegd en bekwaam te houden en tijdig inhoudelijke reminders toe te reiken met betrekking tot hun werkzaamheden. Dat zal gebeuren middels meldingen die elke medewerker krijgt als er nieuwe onderwerpen worden belicht. Daaruit kan via de app een korte quiz worden doorgelopen die de kennis van de medewerker test. Hiervoor is een scholingsplan opgesteld. De volgende onderwerpen komen aan bod:

- | | |
|----------------------------|----------------------------------|
| ● hygiëne | ● diabetes |
| ● communicatie | ● slikproblematiek |
| ● observeren en signaleren | ● mondzorg |
| ● dementie | ● medicatie |
| ● resistentie | ● verpleegtechnische handelingen |

Uiteraard is het volgen van de app niet de enige manier om kennis up-to-date te houden. Er is in de begroting rekening gehouden met scholing omtrent de ontwikkeling van de medewerkers van Kloek Zorg bv.

LEIDERSCHAP EN ONTWIKKELING

Om medewerkers zo te ondersteunen dat zij optimaal kunnen leren, ontwikkelen en werken zijn wij gestart met een leiderschapstraining. Deze training is gebaseerd op de transactionele analyse. De transactionele analyse gaat over de persoonlijkheid van mensen, hun gedrag, communicatie en verandering van gedrag.

E-LEARNING (INFOLEARN)

Er is een e-learning academy ingericht voor de verplichte scholingen voor medewerkers. Daarnaast zijn een groot aantal facultatieve onderwerpen in de e-learning beschikbaar. Naast de verplichte scholingen zijn in 2022 de volgende scholingen georganiseerd:

- Individuele dementie training
- BHV training
- intercollegiale toetsing
- methodisch werken
- WZD scholing
- BBL opleiding voor niveau 3 en 4



VOOR 2023 STAAT GEAGENDEERD

- | | |
|---|---|
| ● verdieping kennis over dementie voor alle medewerkers | ● training en auditing hygiëncode voeding voor kleinschalig wonen |
| ● verdieping van methodisch werken | ● infectiepreventie |
| ● BHV training | ● scholing voor de OR |
| ● intercollegiale toetsing | ● prisma light scholing voor MIC commissie |

GOVERNANCE

Goede zorg voor onze bewoners komt vanuit liefde voor het vak, fijne medewerkers en een goede onderlinge samenwerking. Om dit alles in goede banen te kunnen leiden is er ondersteuning nodig vanuit de organisatie.



GOVERNANCE CODE

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Kloek Zorg bv. heeft daarom de Governancecode Zorg versie 2022 geïmplementeerd. Dit is een richtinggevend document waarmee de governance ingericht kan worden door het volgen van 7 principes. Dat levert een bijdrage aan het waarborgen van goede

MEDEZEGGENSCHAP

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers, bewoners en mantelzorgers mee praten binnen de organisatie. Openheid en transparantie wordt gecreëerd door onder andere cultuur, leiderschap en structuur. In 2020 is een nieuwe organisatiestructuur gepresenteerd waarin medezeggenschap een belangrijke rol kreeg. Medewerkers kunnen meedenken in “hoe” we dingen doen en “wat” zij daarvoor nodig hebben. Leiderschap is faciliterend en ontwikkelgericht. Kloek heeft daarnaast de verplichte medezeggenschapsorganen zoals een Raad van Commissarissen, Cliëntenraad en sinds 2021 een Ondernemingsraad.



ONDERNEMINGSRAAD

De ondernemingsraad bestaat op dit moment uit drie leden. In 2022 hebben de OR leden training gehad in wetten-en regelgeving en het voeren van de ondernemingsraad. Om de ondernemingsraad actief en betrokken te houden wordt er in 2023 wederom ingezet op werving van nieuwe leden.

Er wordt met regelmaat een inloopuur voor vragen en geïnteresseerden georganiseerd. Nu de ondernemingsraad meer kennis en body heeft willen zij dit graag met hun collega's delen.

Voor 2023 staat er vier keer per jaar een overleg op locatie gepland en eens per maand is er een online overleg met de leden van de ondernemingsraad, waarin alle ontwikkelingen binnen Kloek Zorg bv. worden besproken. Hierbij sluit de bestuurder ook aan.

CLIENTENRAAD

De Cliëntenraad bestaat momenteel uit 3 bevoegde leden maar er is altijd ruimte voor nieuwe aanwas waar de Cliëntenraad ook actief voor aan het werven is.



SAMENWERKING MET ANDERE DISCIPLINES

Om onze bewoners zo goed mogelijk te voorzien van goede zorg en de medewerkers te ondersteunen in hun werkzaamheden is in samenwerking met Novicare wordt er een Specialist Ouderengeneeskunde ingezet en vanaf december 2021 is er een psycholoog toegevoegd in Amsterdam. De ervaringen van de locatie Amsterdam worden gebruikt als input voor de constructie tussen Novicare en Roosendaal in 2023. Verder werken wij samen met het dementienetwerk Noord Brabant, casemanagers dementie, huisartsen en GGZ instellingen.

PERSONELE SAMENSTELLING

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is speciaal aandacht voor de personeelssamenstelling. Zoals het kader mooi omschrijft:

“Het échte contact en de relatie tussen zorgprofessional en cliënt zijn sleutelfactoren voor goede zorg”[1].

Adequate samenstelling van het personeelsbestand is één van de randvoorwaarden voor goede zorg. Het Kwaliteitskader vraagt van zorgorganisaties om informatie over de personeelssamenstelling vast te leggen in het kwaliteitsplan en- verslag. In 2022 zijn de tijdelijke normen aangescherpt en verder ingevuld. Deze set normen bestaat uit een serie procesafspraken die beschrijven hoe ieder verpleeghuis kan komen tot een optimale personeelssamenstelling, passend bij hun context.

In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is sprake van vijf indicatoren [2]. Deze worden Kritische Kernfactoren genoemd. Het is meetbaar gemaakt door middel van indicatoren die breed gedragen worden. Iedere organisatie moet de uitkomsten daarvan aanleveren ten behoeve van de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland.

De vijf indicatoren personeelssamenstelling zijn:

DE 5 INDICATOREN

- aard van de aanstelling
- kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilliger
- ziekteverzuim
- in-, door- en uitstroom
- ratio personeelskosten / opbrengsten

Wij willen inzicht geven in de knelpunten op terrein van personeelssamenstelling, de gekozen oplossingen en de geboekte resultaten. Reflectie vindt plaats binnen de eigen organisatie (medewerkers, medezeggenschap-organen), binnen het lerend netwerk en met bewoners/cliënten (en hun naasten) over waar hun zorg- en ondersteuningsbehoeften liggen.

Niveau	FTE	%
Niveau 1, Zorg en Welzijn	4,4	11,9%
Niveau 2, Zorg en Welzijn	9,4	25,4%
Niveau 3, Zorg en Welzijn	11,5	31,1%
Niveau 4, Zorg en Welzijn	4,1	11,1%
Niveau 5, Zorg en Welzijn	0	0%
Niveau 6, Zorg en Welzijn	0	0%
Overig zorgpersoneel	2,3	8,7%
Leerlingen	4,1	15,6%

aantal stagiaires: 2
aantal vrijwilligers: 1

Ziekteverzuim
Verzuimcijfer 2021: 9,27%
Verzuimcijfer 2022: 6,44%

In Roosendaal komt dat in 2022 neer op een totaal van 5,1% en in Amsterdam op 7,78% (wat nagenoeg gelijk is aan het landelijk gemiddelde van 7,79 in het derde kwartaal)

Instroom, doorstroom en uitstroom
Instroom 95,9%
Doorstroom 4,9%
Uitstroom 56,9%

1. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2021, hoofdstuk 6.1.
2. Addendum kwaliteitskader verpleeghuiszorg 20.12.2018, hoofdstuk 6 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dd. 13.01.2017.

NORMEN PERSONELE SAMENSTELLING

Personeelssamenstelling moet voldoen aan normen op het gebied van:

- aandacht, aanwezigheid en toezicht;
- specifieke kennis en vaardigheden
- reflectie, leren en ontwikkelen.

De normen zijn vastgesteld in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en zijn richtinggevend. Dit betekent dat hier per locatie richting aan gegeven kan worden. Op teamniveau wordt er continu gewerkt aan een optimale afstemming tussen (zorg) vraag en personeelssamenstelling. Met als hoofddoel: goede zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven van bewoners.

AANDACHT, AANWEZIGHEID EN TOEZICHT

Tijdens de zorg en bij intensieve zorgmomenten, zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven dienen er altijd minimaal twee zorgverleners beschikbaar te zijn binnen een locatie om deze taken te verrichten. Dit is op alle locaties gewaarborgd. Een team is verantwoordelijk voor de zorg op 1 of 2 verdiepingen. In Amsterdam wonen op elke verdieping maximaal 9 bewoners. In Roosendaal zijn dat er 18. De regel is dat er van 7.00 tot 23.00 uur minimaal 1 verzorgende niveau 3 (VIG) aanwezig is. Indien twee verdiepingen gekoppeld zijn (in Amsterdam) kan het zijn dat op de ene verdieping een VIG-er aanwezig is en op de andere verdieping een helpende of een leerling aanwezig is. De VIG-er is dan eindverantwoordelijk voor de dagelijkse zorg, op dat moment, op beide verdiepingen.

Voor de momenten rondom maaltijden zijn er huiskamermedewerkers aangesteld.

In 2022 zijn er extra welzijnsmedewerkers geworven. Deze welzijnsmedewerkers richten zich op de individuele bewoner, op de huiskamer, op bewoners met dezelfde interesse en op locatiegebonden activiteiten. De welzijnsmedewerkers ontwikkelen steeds meer en zijn inmiddels volledig geaccepteerd en geïntegreerd en niet meer weg te denken uit het dagelijks beeld bij beide locaties. Wanneer een medewerker de huiskamer moet verlaten, is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Dit kan een huiskamerdienst, leerling, vrijwilliger of familielid zijn. Het is niet zo dat familieleden verantwoordelijk kunnen zijn voor alle bewoners in de huiskamer op het moment dat de verzorgende bijvoorbeeld iemand naar het toilet helpt. Wel kunnen zij gevraagd worden om even een oogje in het zeil te houden. De inschatting of dit mogelijk en wenselijk is, ligt altijd bij de professional. Dit geldt ook voor de vrijwilligers in een huiskamer van bewoners. Medewerkers die direct omgaan met de bewoners, kennen de bewoner, zijn op de hoogte van hun achtergrond en kennen de persoonlijke wensen en behoeften. Bewoners met dementie kunnen vaak hun wensen en behoeften niet meer duidelijk maken, maar kunnen ook door dit ziektebeeld veranderen. Medewerkers weten hoe zij de behoeften en wensen van bewoners kunnen herkennen en kunnen hierop goed inspelen. Met de informatie die is vastgelegd over de levensloop van de bewoner, worden deze behoeften en wensen inzichtelijker. Het is van belang dit goed vast te leggen in het Elektronisch Cliënten Dossier, zodat belangrijke informatie in één oogopslag beschikbaar is voor nieuwe medewerkers.

SPECIFIEKE KENNIS EN VAARDIGHEEDEN

Als het gaat om specifieke kennis op het gebied van behandeling heeft Kloek als organisatie samenwerkingsafspraken met huisartsen en of behandelaren. De behandelaren worden ingezet via Novicare, de huisarts blijft de behandelend arts. Complexe gedragsproblematiek wordt besproken met de arts en/of psycholoog en uiteraard in de zorgleefplanbespreking (multidisciplinair overleg). Veelal kan geanticipeerd worden op de situatie en worden acties in gang gezet, gericht op de individuele bewoner (medisch of gedragsmatig) of ter ondersteuning van het zorgteam. Er wordt altijd gewerkt met bevoegde en bekwaame medewerkers. Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis aansluit bij de zorgvragen en zorgbehoeften van de cliënten/bewoners en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. Ook kan er gebruik gemaakt worden van externe partijen, die bijvoorbeeld een specialistisch team inschakelen bij handelingen die niet vaak voorkomen en waar ons personeel niet bekwaam in is. Naast 'bevoegd en bekwaam' vinden wij het van belang dat onze medewerkers geschoold zijn op het gebied van dementiezorg. Het is niet makkelijk om medewerkers te vinden die bevoegd en bekwaam zijn. Om die reden huurde Kloek Zorg bv in 2022 regelmatig ZZP'ers in. De organisatie is niet altijd tevreden over ZZP'ers omdat in de praktijk blijkt dat zij zich minder betrokken voelen. ZZP'ers kennen de bewoners niet goed of onvoldoende en bieden geen continuïteit. Wij besteden continu aandacht aan het werven van medewerkers. De organisatie moet creatief zijn om de bevoegde en bekwaame medewerkers in te zetten op de juiste tijden en de juiste plaatsen. Even als te werken aan een balans van vaste medewerkers die bepaalde handelingen niet mogen doen maar een vast gezicht zijn, betrokken zijn en heel veel zorg wel mogen verlenen.

Er is een verpleegkundige bereikbaarheidsdienst die 24/7 bereikbaar en beschikbaar is per locatie. Indien noodzakelijk is de dienstdoende verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse.

REFLECTIE, LEREN EN ONTWIKKELEN

In de teambijeenkomsten staat het methodisch werken vast op de agenda. Medewerkers worden individueel geschoold op (vastgestelde) onderwerpen door een e-learning te volgen, na de e-learning begeleid te worden (intercollegiaal door kwaliteitsverpleegkundigen) tijdens het werk en daarna op basis van eventuele behoeften training, uitleg of scholing te krijgen. In de eerste helft van 2022 is voor training on-the-job nog een coach van Waardigheid en Trots beschikbaar geweest. Deze coach sloot aan bij werkoverleggen en ondersteunde de teams bij hun samenwerking. De coach heeft gewerkt aan borgen van kennis en verbeterprocessen. Deze coach is nu naar de achtergrond verdwenen maar kan nog opgezocht worden voor specifieke doeleinden.

De input van de externe audits van onder andere IGJ, ISO en Waardigheid en Trots zijn de afgelopen jaren leidende geweest voor de kwaliteit van zorg. Uit deze scans zijn verbeter-of aandachtspunten naar voren gekomen welke met verve opgepakt zijn op de werkvloer. Een doel voor 2023 is de registratie van deze onderwerpen, de opvolging en monitoring op een gedegen manier bij te houden. Het gaat hier met name om het inzichtelijk maken van het proces waar Kloek Zorg BV als organisatie in zit. Zo wordt het mogelijk de strategie, processen en bijvoorbeeld beleid te bespreken, te ontwikkelen, te veranderen maar ook bij te houden. Op advies van de ISO is er een start gemaakt met een jaarplanning voor de interne -en externe audits voor 2023.

De medewerkers hebben de mogelijkheid om in 2023 aan te sluiten bij bijeenkomsten van het lerend netwerk RVW en bij- en nascholingen te volgen of symposia, congressen of lezingen bij te wonen die voortkomen uit 'Mijn ontwikkelplan' en/of het teamoverleg.

Kloek Zorg bv. is een erkend leerbedrijf. Het streven is om op iedere locatie een of meer stagiaires te plaatsen, waardoor we bewoners meer individuele aandacht kunnen geven. Hiervoor wordt samengewerkt met iedere organisatie die opleidingen biedt voor zorgpersoneel. Kloek Zorg BV heeft voor wat betreft het lerend netwerk een lidmaatschap afgesloten met Riant Verzorgd Wonen en Kenniz. Locatie Roosendaal neemt deel aan het Netwerk Dementie Zorg Noord West Brabant. Vanuit dit netwerk worden ook (interne) scholingen georganiseerd waarop ingeschreven kan worden. Het bestuur neemt deel in de transitietafel West Brabant, waar alle bestuurders van zorgorganisaties bij elkaar komen om visie en beleid van de regio verder uit te diepen onder leiding van het zorgkantoor. Uiteraard is er een scholingsbegroting waarin per locatie bepaald wordt welke behoeften er zijn, welke scholingen aangeboden worden. Individuele scholingsvragen worden opgenomen (waar mogelijk) binnen de begroting.

LEREN VAN ELKAAR

Het is van belang om van elkaar te leren. Niet alleen binnen een locatie maar ook binnen de gehele organisatie en de maatschappelijke kennis te volgen. Binnen de locaties wordt gewerkt met intercollegiale toetsing. Een medewerker volgt de e-learning, krijgt in de praktijk begeleiding van een kwaliteitsverpleegkundige en op basis daarvan wordt besproken of een medewerker nog bij wil en kan leren. Binnen Kloek starten we in 2021 met een nieuwe werkwijze (verwerkt in het nieuwe organogram) van medezeggenschap op inhoudelijk niveau. Medewerkers die de rol "kwaliteit"

vervullen komen eens per vier weken samen tijdens het kwaliteitsplatform met de directeur om kwalitatieve zaken te bespreken. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: hoe staat het met de implementatie van de WZD of welke hulpmiddelen schaffen we aan? Natuurlijk volgt Kloek Zorg BV wetgeving, ontwikkelingen, kwaliteitskader en biedt scholingen aan medewerkers aan.

INTERNE AUDITS

Er vinden regelmatig audits plaats binnen Kloek. Zo "auditten" de locaties Roosendaal en Amsterdam elkaar door bijvoorbeeld de zorgdossiers van de andere locatie te monitoren. Deze uitkomsten worden binnen de locaties besproken en verbeterpunten opgepakt en geïmplementeerd. Er is een samenwerkingsovereenkomst getekend met een andere zorgorganisatie om bij elkaar op regelmatige basis audits af te nemen. De audits komen terug in de planning en controlcyclus van Kloek Zorg bv. zodat er regelmaat ontstaat. De uitkomsten worden op de locaties en in het managementteam besproken en daarop volgende acties worden uitgezet, opgepakt, en gemonitord.

Voor 2023 wordt er, naar aanleiding aan de van feedback uit de ISO audit, een planning opgesteld voor alle interne (en externe) audits die in het aankomende jaar plaats moeten vinden.

KLANTERVARINGEN

Kloek Zorg bv. bespreekt regelmatig met bewoners en mantelzorgers de tevredenheid en de voortgang in de zorg. Voor de organisatie zijn deze gesprekken erg waardevol. Voorheen werden de tevredenheids-onderzoeken gedaan door middel van een lange vragenlijst die digitaal werd toegezonden. Een verbeterpunt van 2022 was om dit cyclisch en methodisch uit te voeren.

Als organisatie zijn wij verplicht om op twee verschillende manieren de informatie omtrent tevredenheid te verzamelen.

Door middel van een vastgestelde tool en met een ander, zelfgekozen instrument.

In 2023 maakt Kloek Zorg bv. een start met een andere manier van uitvragen van ervaringen.

Om gebruiksgemak te bevorderen en het geen extra belasting te laten zijn voor bewoners, mantelzorgers of medewerkers wordt er getracht de werkwijze te veranderen. Hierbij wordt gedacht aan het cyclisch afnemen (drie keer per jaar) van korte vragenlijsten op een digitale manier. Hiervoor is een digitale tool in ontwikkeling waar aan het einde van 2022 een pilot is gestart,

Kloek Zorg BV heeft voor 2023 gekozen voor de TopQare tool. Deze organisatie geeft ons de mogelijkheid, naast de standaard verplichte vragen, ook eigen vragen toe te voegen waardoor de tool voor elke locatie van Kloek Zorg bv. waardevolle informatie voor de organisatie kan genereren.

Het gebruik van deze tool is voorgelegd aan de Ondernemingsraad en Clientenraad. In het kwaliteitsverslag van 2023 zullen de uitkomsten uit de tevredenheidsonderzoeken gedeeld worden.

Onze medewerkers blijven daarnaast uiteraard in gesprek met de mantelzorgers en familie zoals nu ook gedaan wordt.

De respons de afgelopen jaren laag. Door deze vernieuwde manier van uitvragen hopen wij meer respons te genereren waardoor er meer informatie met betrekking tot kwaliteit de organisatie bereikt en wij zo de zorg voor onze bewoners kunnen optimaliseren. Er wordt nu onderzocht of er ook gebruik gemaakt kan worden van Zorgkaart Nederland. Op dit platform is een ieder vrij een organisatie te noemen en een review achter te laten. Ook dat is een waardevolle toevoeging aan de informatieverzameling evenals een extra manier om de locaties van Kloek Zorg bv. zichtbaarder te maken voor het publiek.

content_id:97953485



Gemiddeld Rapportcijfer
Roosendaal

7,9



Gemiddeld Rapportcijfer
Amsterdam

7,0



INFORMATISERING

In tijden van digitalisering is beveiliging van gegevens van groot belang. Er gaan grote bestanden over het internet, er vindt opslag plaats van cliënt- en medewerkersgegevens en het gebruik van social media neemt ook voor onze zorgorganisatie toe. Er zijn risico's gehackt te worden, het ontstaan van datalekken, onderbreking van de continuïteit en de steeds grotere afhankelijkheid van ICT. De noodzakelijke risico's zijn in kaart gebracht en geanalyseerd. AVG privacy protocol is in 2020 opnieuw gereviewed door een extern advocatenkantoor.



DOMOTICA EN HULPMIDDELEN

In specifieke gevallen maken wij gebruik van op individuele bewoner afgestemde hulpmiddelen of domotica. Hulpmiddelen die nodig zijn om op een verantwoordelijke wijze veilige zorg te kunnen bieden, zoals douchestoelen, hoog/laagbedden en tilliften, worden via de zorgverzekeringswet of de WMO aangevraagd. Dit is de verantwoordelijkheid van de vertegenwoordiger van onze bewoners. Wij ondersteunen de familie hierbij.



ICT

Wij maken gebruik van verschillende digitale hulpmiddelen. Eerder werd het elektronische zorgdossier genoemd. Daarnaast maken we voor de communicatie met naasten van onze bewoners gebruik van Caren Zorgt.

De medewerkers beschikken over laptops en per verdieping is een tablet beschikbaar. Hierop rapporteren zij in Nedap/ONS, hebben ze inzage in het rooster en sturen ze berichten op het intranet.

Wij vinden het belangrijk dat het gebruik van de laptop beperkt blijft tot het hoognodige.

Bewoners maken gebruik van de laptops voor beeldbellen, en digitale spelletjes. De toediening van medicatie wordt vastgelegd op digitale aftekenlijsten van Nedap. Communicatie met de huisarts, SO, apotheek, en andere paramedici verloopt via een veilige mailomgeving.

Locaties Kloek zorg bv.





info@kloek.nu



www.kloek.nu



085 303 1245