

Persoonsgerichte zorg in cijfers Kwaliteitsplan 2023

12

Hoofdstukken over de kwaliteit van Kloek

Inhoudsopgave

1	Voorwoord	P.4
2	Samenvatting	P.5
3	Kloek in het kort	P.6
4	Kwaliteit	P.9
	4.1 Kwaliteitskader verpleeghuiszorg	P.9
	4.2 Reikwijdte kwaliteitsplan	P.9
5	Persoonsgerichte zorg	P.10
6	Wonen en welzijn	P.11
	6.1 Wonen	P.11
	6.2 Welzijn	P.11
	6.3 Individuele activiteiten	P.11
	6.4 Familie participatie	P.12
	6.5 Hygiëne	P.12
7	Kwaliteit en veiligheid	P.13
	7.1 Uitkomst verpleeghuisindicatoren	P.13
8	Programma leren en ontwikkelen	P.15
	8.1 Leiderschapsontwikkeling	P.15
	8.2 E-learning	P.15
9	Leiderschap, governance en management	P.16
	9.1 Governancecode	P.16
	9.2 Medezeggenschap	P.16
	9.3 Professionele inbedding	P.16
	9.4 Stuurinformatie	P.16
10	Personeelssamenstelling	P.17
	10.1 Landelijke contextgebonden normen	P.17
	10.2 Personeelssamenstelling 2022	P.17
	10.3 Normen personeelssamenstelling	P.18
	10.4 Kwaliteitsmanagementsysteem	P.20
	10.5 Leren van elkaar	P.20
	10.6 Interne audits	P.20
	10.7 Klantervaringen	P.21
11	Gebruik van hulpbronnen en informatie	P.22
	11.1 Informatisering	P.22
	11.2 NPS-Score	P.22
12	Ontwikkelplannen Kloek Zorg BV.	P.23
	12.1 Ontwikkelplan Roosendaal	P.27
	12.2 Ontwikkelplan Amsterdam	P.28

1. Voorwoord



Irma van de Velde
Directeur a.i.

Wat u hier gaat lezen is het plan dat Kloek heeft ten aanzien van kwaliteit binnen de organisatie Kloek Zorg BV. voor 2023. Dit jaar is er voor gekozen om de lezer mee te nemen op de weg die is bewandeld in 2022 en de route die Kloek BV gaat bewandelen in 2023.

Het plan 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 BV een kwaliteitsplan gepubliceerd. Door alle interne en externe screening heeft Kloek scherp welke accenten we in 2023 wilden leggen op het gebied van kwaliteit. Zo zullen onderwerpen als bijvoorbeeld methodisch werken, familieparticipatie, voeding en medezeggenschap passeren in het kwaliteitsplan en kunt u zien welke plannen er zijn voor 2023.

Wij wensen u veel leesplezier.

Mede namens de organisatie Kloek Zorg BV,

Irma van der Velde

2. Samenvatting

Aangespoord door de behaalde resultaten in 2021 en 2022 heeft Kloek met haar medewerkers dit jaar weer hard aan een mooie, stabiele toekomst gewerkt.

Hieronder leest u een samenvatting van het verloop van het jaar 2022 en een kwaliteitsplan gericht op de doelen voor 2023.

Kloek heeft de veranderingen die in 2021 zijn doorgevoerd voortgezet in de volle breedte van de organisatie.

Door veelvuldig screenen van Kloek (zowel intern als extern) is er helder in beeld van welke accenten Kloek in 2023 legt op het gebied van kwaliteit.

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 hiervoor 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.

Daar waar er in het vorige verslag werd gesproken over aandacht voor familieparticipatie, zijn er dit jaar, samen met de medewerkers, goede stappen gemaakt. Het onderdeel blijft hoog op de agenda staan.

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.

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.

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.

3.Kloek in het kort

Kloek is een particuliere kleinschalige woonvoorziening (KSW) voor ouderen met dementie gevestigd in Roosendaal en Amsterdam. De medeoprichter van Kloek (Martin de Graaf) is Kloek gestart met de insteek dat particuliere zorg ook bereikbaar moet zijn voor mensen met de laagste inkomens. Kloek levert gecontracteerde zorg via de Wet langdurige zorg (Wlz), zij doet dat in de vorm van een Volledig Pakket Thuis (VPT). Alle cliënten hebben een zorgprofiel Verpleging en Verzorging (VV) 5 en heeft een eigen huisarts. Deze huisarts is eindverantwoordelijk voor de medische zorg en schakelt zo nodig andere disciplines in. Een specialist ouderengeneeskunde (SO) van een externe organisatie biedt extra zorg aan cliënten in Kloek. De inzet van de SO verloopt via consultatie van de huisarts. Bij extra vragen aan de SO wordt dit door Kloek Zorg BV zelf betaald. Sinds 2022 is in Kloek Amsterdam ook een overeenkomst met Novicare voor het beschikbaar maken van een psycholoog. In overeenstemming met deze psycholoog is er in wekelijks nauw contact met een psycholoog op locatie Amsterdam.

Missie en visie van Kloek Zorg BV:

Kloek Zorg BV wil mensen met dementie persoonsgerichte zorg van hoogstaande kwaliteit aanbieden. Ook voor mensen met een kleine beurs moet particuliere zorg bereikbaar worden gemaakt. Hiervoor maakt Kloek BV en haar medewerkers zich hard.

Kloek Zorg BV wil open, liefdevolle en professionele zorg bieden. Daarbij heeft Kloek Zorg BV de ambitie om continu te blijven verbeteren, te leren en te groeien. Kloek Zorg BV is een onderneming, dat betekent dat continuïteit van groot belang is. Om de continuïteit te waarborgen zet de organisatie in op groei. Groei die nooit ten koste mag gaan van het welbevinden van haar bewoners of de kwaliteit en ambitie om goede zorg te leveren.

Kloek staat voor:

Kleinschalig

Elke locatie heeft woonzorgeenheden waarin bewoners een eigen appartement met privacy én een gemeenschappelijke kamer tot hun beschikking hebben. Een huiselijke sfeer wordt gecreëerd met zoveel mogelijk vaste medewerkers per verdieping. Kleine dingen zijn voor ouderen met dementie vaak al groot; ook in de aanpak van Kloek Zorg BV en activiteiten houden we het dichtbij en kleinschalig, passend bij het dagelijkse levensritme. Korte lijntjes en nauw contact met familie en mantelzorgers maar ook met specialisten is hierin van belang.

Liefdevol

Bij Kloek Zorg BV worden bewoners liefdevol verzorgd. Dit doen de medewerkers met overgave en plezier. Als de medewerkers plezier hebben in wat ze doen, hebben de bewoners het fijn. Het welbevinden van iedereen vind Kloek belangrijk. Kloek Zorg BV neemt niets over van wat iemand zelf kan. Dat wat wel overgenomen wordt, doen de medewerkers met een glimlach. De hartelijkheid, warmte, vertrouwde gezichten, het contact met familieleden en met de buurt. Dat is het visitekaartje van Kloek Zorg BV. Hier wil je wonen, hier wil je werken.

Open

Bij Kloek Zorg BV zijn de deuren geopend voor bewoners en familie. Daarbij houden de medewerkers de veiligheid van de bewoner in acht en wordt er overleg gepleegd met bewoner en naasten hoe veiligheid en openheid samen gaan en welke technische hulpmiddelen daar eventueel bij kunnen helpen. Bij Kloek Zorg BV wordt er open en transparant gecommuniceerd, over wat er goed gaat én wat er niet goed gaat. Daar probeert Kloek Zorg BV zo veel mogelijk van te leren.

De organisatie is open en eerlijk in wat er wel en niet geleverd kan worden.

‘ Kloek Zorg BV wil mensen met dementie persoonsgerichte zorg van hoogstaande kwaliteit aanbieden ’

Eigen

Het eigen leven staat centraal bij Kloek. In een zorgomgeving (gaan) wonen is een grote verandering voor mensen. Waar mogelijk probeert Kloek de eigen gewoonten en leefstijl van de bewoner zoveel mogelijk te handhaven.

Hiermee wordt een leefritme gecreëerd met de daarbij behorende dagelijkse activiteiten die passen bij de bewoner en zijn/haar zorgvraag. Daarbij is het belangrijk te realiseren dat mensen op hoge leeftijd en/of met dementie ook steeds veranderen. Daar beweegt de organisatie en haar medewerkers in mee.

Kwaliteit

Kwaliteit maken doe je samen. Van fouten kun je leren. Kloek Zorg BV levert zorg die voldoet aan de kwaliteitsstandaarden. Dat is een proces dat samen met alle medewerkers, specialisten, bewoners en hun familie wordt doorgemaakt. Samenwerking is de kern van alle handelen bij Kloek Zorg BV. In de samenwerking is het duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Om dit helder te houden zijn in 2021 en 2022 functieprofielen uitgeschreven en gedeeld met belanghebbenden.

Visie op persoonsgerichte zorg

Het ziektebeeld dementie is ingewikkeld en verloopt bij ieder mens anders. Dementie verandert niks aan het feit dat iedereen in het leven ervaringen heeft opgedaan en eigen wensen en behoeften heeft. Dat is leidend als iemand bij Kloek komt wonen.

Er wordt samen met de bewoner en hun naasten gesproken om vanuit de wensen, gewoonten en behoeften te zien hoe de bewoner wil leven als eenmaal gekozen wordt voor Kloek.

Door die wens te achterhalen kan Kloek een "thuis" bieden: een veilige en sfeervolle omgeving, waar de daginvulling wordt afgestemd op de persoonlijke levensstijl en op wat de bewoner nog graag zelf wil of kan doen. Kloek Zorg BV biedt iedere bewoner aandacht, veiligheid, vertrouwen en begrip. Met de hoop dat de bewoner zo lang mogelijk mee blijft doen in de gemeenschap. Op wens betrekken de medewerkers geliefden en naasten en bevordert de organisatie de inzet van hulpverleners waar nodig. Binnen Kloek Zorg BV gaat het erover wat de bewoner nodig heeft om gezond en gelukkig te zijn.

Doelen:

Om het bovenstaande te bereiken ontmoeten de bewoners deskundige en liefdevolle medewerkers die aandacht hebben en betrokkenheid tonen, met ervaring en kennis over dementie.

Om het bovenstaande te bereiken woont de bewoner in een kleinschalige en sfeervolle leefomgeving in een eigen appartement met privacy. Een open organisatie waar familie en naasten altijd welkom zijn.

Om het bovenstaande te bereiken werken de medewerkers van Kloek met de bewoner en naasten samen maar heeft de bewoner zelf de regie over het eigen leven. Waarbij de eigen geschiedenis, ervaringen en wensen vertaald worden in de samenwerking.

Bij Kloek kom je thuis.



Kloek Roosendaal

Kloek Roosendaal is een kleinschalige woonlocatie voor mensen met dementie. De locatie is op 1 maart 2016 geopend. De locatie is gevestigd in een gebouw waarin verschillende zorgpartijen zijn gehuisvest. De locatie biedt plek aan 44 bewoners verdeeld over 2 etages.



Kloek Amsterdam

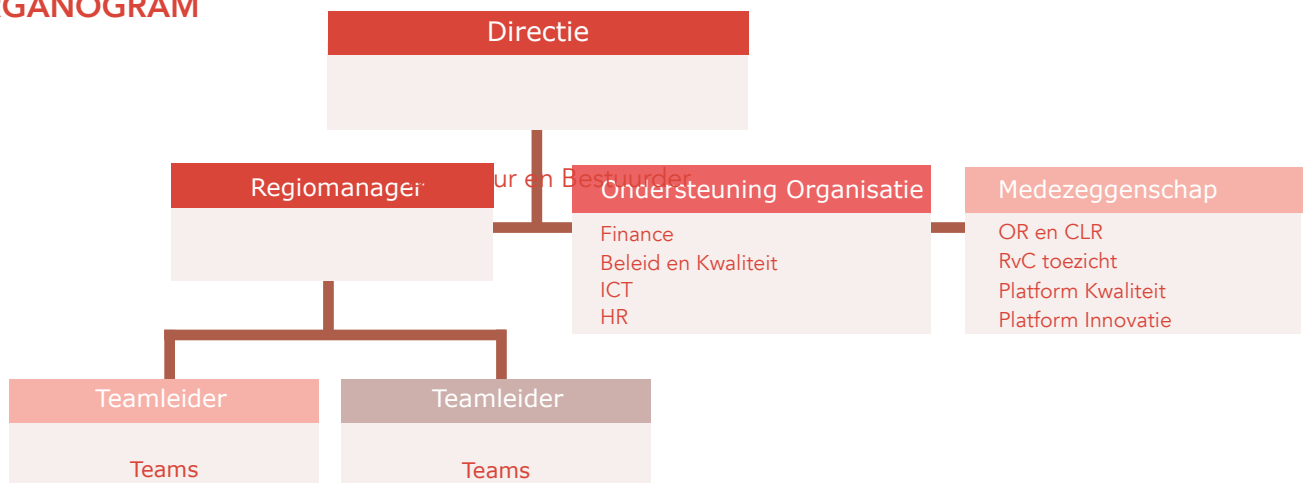
Kloek Amsterdam is een kleinschalige woonlocatie voor mensen met dementie. De locatie is in maart 2018 geopend. De locatie biedt plek aan 36 bewoners verdeeld over 4 etages.

Organisatieinrichting

Kloek Zorg BV heeft twee locaties kleinschalige woonvoorzieningen voor ouderen met dementie VPT 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 en een landelijke Cliëntenraad. Er is een tweehoofdige directie die bestaat uit een Directeur en Bestuurder. Bestuur en directie worden ondersteund door een regiomanager en de controller. 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



Figuur 1 Organogram

PERSONEELSSAMENSTELLING



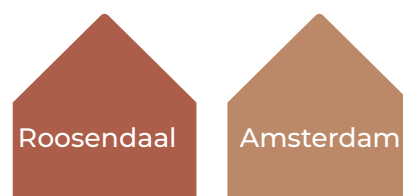
Figuur 2. Personeelssamenstelling

BEWONERSAANTALLEN



Figuur 3. Bewonersaantallen

LOCATIES



Figuur 4. Locaties

4. Kwaliteit

4.1 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Het kwaliteitsplan is gebaseerd op het 'Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, samen leren en verbeteren' van het Zorginstituut Nederland¹. Het doel van het kwaliteitskader is drieledig. Ten eerste beschrijft dit document wat cliënten/ bewoners en hun naasten mogen verwachten als men in een verpleeghuis woont. Ten tweede biedt dit document opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. Ten derde vormt dit document het kader voor extern toezicht en voor inkoop en contractering van zorg.

In grote lijnen is de handreiking voor het opstellen van het Kwaliteitsplan gevolgd.

Dit geldt ook voor het begrippenkader dat in het kwaliteitskader wordt gebruikt. Hierbij is het model zoals afgebeeld in figuur 5. leidend.

4.2 Reikwijdte kwaliteitsplan Kloek Zorg BV

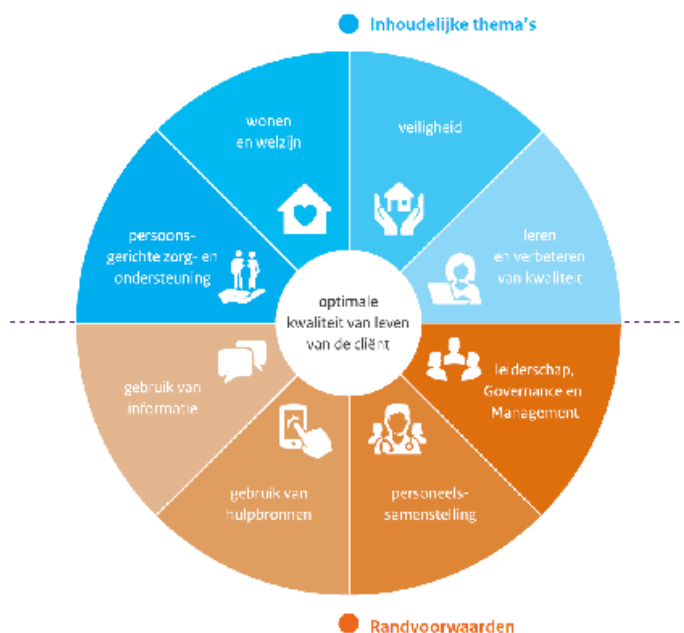
Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg richt zich op de zorg aan Wlz-geïndiceerde cliënten. Kloek Zorg BV beschikt over een WTZi toelating welke vanaf 01-01-2022 automatisch is overgegaan in de WTZa. Op beide locaties van Kloek Zorg BV hebben de bewoners een Wlz indicatie en krijgen zij zorg op basis van VPT (een enkele op basis van PGB).

Het kwaliteitsplan van Kloek Zorg BV richt zich op het leveren van de kwaliteit zoals vastgesteld is in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Het kwaliteitsplan is gebaseerd op de verbeteraanpak van Kloek Zorg BV 2021- 2026 waarbij onderstaande thema's als rode draad door de jaren lopen :

- tevreden bewoners en medewerkers;
- operationaliseren van de visie in cultuur en handelen;
- (verder) ontwikkelen van methodisch werken, betrokkenheid en eigenaarschap bij medewerkers;
- familieparticipatie;
- communicatie optimaliseren met stakeholders, medezeggenschapsraden, medewerkers en familieleden;
- behouden en aantrekken van professionals die dementiezorg als talent hebben;
- toepassen en/of uitbreiden van zorgtechnologie zoals domotica;
- leren en ontwikkelen, op ieder vlak en op iedere laag van de organisatie.

KWALITEITSKADER VERPLEEGHUISZORG Samen leren en verbeteren



Figuur 5. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

5. Persoonsgerichte zorg

Een algemeen doel dat Kloek zich stelt voor 2023 is dat alle medewerkers (in alle functie-groepen) kennis hebben over werken met be-woners met dementie (passend bij hun functie en verantwoordelijkheden). Hiervoor is een scholingsprogramma opgesteld.

Deze wordt apart geduid in de begroting en de invulling wordt afgestemd op de behoefte en wensen van de individuele medewerkers en per locatie.

Alle medewerkers binnen Kloek zijn in het jaar 2021 en 2022 opgeleid en getraind in persoonsgerichte zorg en methodisch werken door middel van coaching, begeleiding, uitleg en scholing. Voor 2023 is wordt deze manier van werken gecontinueerd.

Methodisch werken is noodzakelijk om goede en persoonsgerichte zorg te bieden.

In het hoofdstuk "programma leren en ont-wikkelen" wordt uitgebreider ingegaan op de wijze van training en scholing die in 2023 gaat plaatsvinden.

5.1 Methodisch werken

In 2021 is een beleidsdocument geschreven genaamd: "Methodisch werken met het per-soonsgerichte zorgleefplan in het ECD". In dit document wordt eenvoudig beschreven hoe er bij Kloek Zorg BV gewerkt wordt met het zorgleefplan. Medewerkers zijn hierbij betrokken en ondersteund door Kloek Zorg BV maar ook dit jaar weer door Waardigheid en Trots. Op basis van de uitkomsten van verschil-lende audits (intern, ISO) en onderzoeken (IGJ, scan Waardigheid en Trots) blijkt dat mede-werkers van Kloek Zorg BV gegroeid zijn op het gebied van methodisch werken. Toch vroeg dit in 2022 een intensieve begeleiding en ditmaal per medewerker. Toepassen van de PDCA en de cyclus overzien vraagt veel van mede-werkers. Dit blijkt uit de teamoverleggen en de scan van Waardigheid en Trots, waar mede-werkers dit onderwerp bespreken. Denk hierbij aan rapportage, bijstellen van doelen of het zien van oorzaak en gevolg. Dat betekent dat me-thodisch werken en rapportage aankomend

jaar weer veel aandacht krijgen binnen de organisatie. Kloek Zorg BV wil de talenten van medewerkers meer gebruiken en inzetten zodat medewerkers van elkaar leren en ook meer betrokken worden bij dit proces. Bijvoor-beeld: er zijn medewerkers goed in rapporte-ren. Zij kunnen hun collega's hierin mee nemen en ondersteunen. Medewerkers die daar niet voldoende aan lijken te hebben krijgen de mogelijkheid om intern scholing te volgen met betrekking tot rapportage en het werken met doelen. Er is inmiddels een pilot gestart waar-bij gekeken is naar het optimaal invullen van de dossiers en de rapportage. Deze zal in 2023 verder uitgerold worden zodat op beide loca-ties een eenduidige vorm van rapportage zal worden gehanteerd.

‘Methodisch werken en rapportage zullen ook dit jaar weer veel aandacht krijgen binnen de organisatie’

6. Wonen en welzijn

6.1 Wonen

Waar mogelijk probeert Kloek de eigen gewoonten en leefstijl van de bewoner zoveel mogelijk te handhaven. Ook de leefruimte is hierbij van groot belang. Bewoners van Kloek Zorg BV 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.

6.2 Welzijn

Welzijn heeft de afgelopen jaren veel aandacht gekregen bij Kloek Zorg BV. 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 de opname van nieuwe bewoners. De bewoner kan direct aangeven waar hij/zij gelukkig van wordt of hoe hij/zij graag de dag doorbrengt. Door daar vanuit professie in mee te denken kan iemand zich sneller thuis of op zijn gemak voelen. Kloek Zorg BV beschrijft de rol van welzijn in het inhuur-beleid. Doordat de huiskamermedewerkers en de welzijnsmedewerkers zich volledig richten op het welzijn van de 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 maandelijst 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. Voor 2023 wordt gedacht aan familie bijeenkomsten als stampot avonden en de

beweegbox en activiteitenmap worden in 2023 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 Tover tafel ingezet gaan worden. De welzijnsmedewerkers die nu bij Kloek Zorg BV in dienst zijn, zijn bevestigd en 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.

6.2 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.

6.3 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 2021 is er beleid opgesteld over familieparticipatie. Het beleid is ontwikkeld samen met familie en mantelzorgers van bewoners. In 2022 is dit document gefinetuned. In het jaar 2023 zal aandacht besteed worden aan het vormgeven van de familiegesprekken. Deze gesprekken zijn in 2022 al geïntroduceerd en er wordt enthousiast op gereageerd door familie en mantelzorgers.

6.4 Hygiëne

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 Kloek zorg BV 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.

‘Zorgen doen we samen; ieder vanuit de eigen mogelijkheden, verantwoordelijkheden en wensen voor een warm thuis’

7. Kwaliteit en veiligheid

7.1 Uitkomst verpleeghuisindicatoren

Een belangrijke doelstelling van het Kwaliteitskader Verpleeghuis is het lerend vermogen van de organisatie te versterken om zo de kwaliteit van de zorg 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 uitblijven 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 2023 zijn 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. De wens is er wel om in 2023 herhaling scholing te organiseren met betrekking tot de WZD voor de medewerkers.

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).

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.

Op individueel niveau worden periodiek de vrijheidsbeperkende maatregelen geëvalueerd en indien mogelijk gestopt conform het stappenplan in de WZD. Alle medewerkers hebben scholing gehad over de WZD maar blijken nog niet voldoende geëquipeerd te zijn om dit toe te passen.

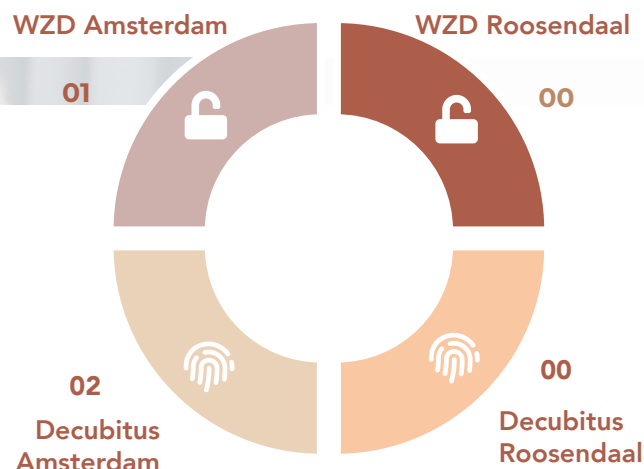
Dat blijkt uit casuïstiek besprekingen en de WZD onderwerpen tijdens werkoverleggen. Evaluatie van de maatregelen is een continue actie van behandelaren en het zorgteam. De ingezette vrijheidsbeperkende maatregelen worden volgens het stappenplan van de WZD geëvalueerd. Veel maatregelen hebben betrekking op de inzet van sensoren en andere domotica voorzieningen, zoals GPS signalering.

Momenteel is er maar één persoon binnen Kloek Zorg BV op wie de WZD van toepassing is.

MIC commissie

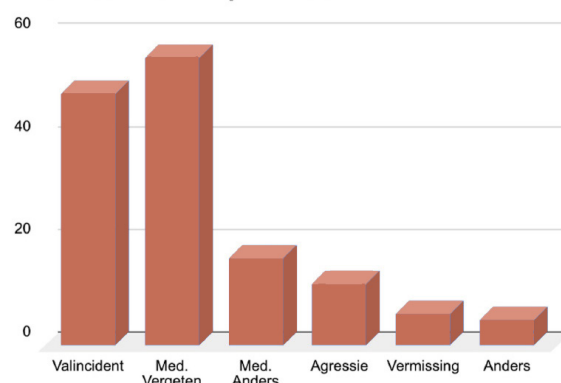
In 2022 hebben de medewerkers van de MIC commissie een "prisma light scholing" aangeboden gekregen.

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. In Amsterdam is inmiddels een pilot gestart. In Roosendaal staat de pilot voor begin 2023 op de agenda. In figuur 6 zie je het overzicht van MIC meldingen in Amsterdam tot en met november 2022.

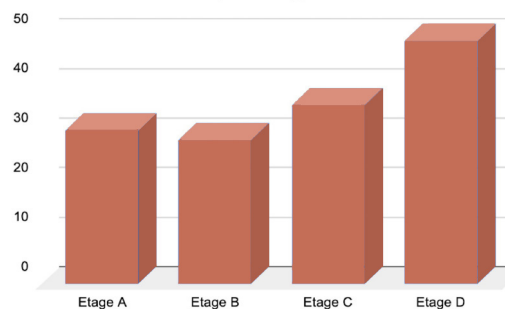


Figuur 6. Decubitus en WZD

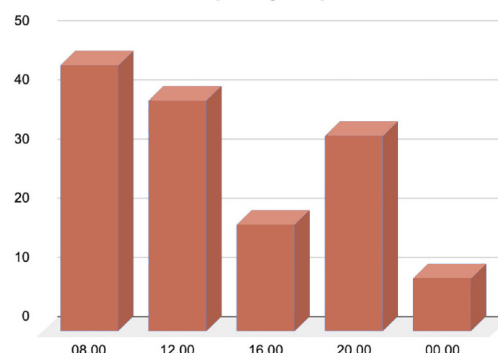
Totaal aantal MICs per soort



Totaal aantal MICs per etage



Totaal aantal MICs per tijdstip



Figuur 6. MIC overzicht Amsterdam november 2022
(Roosendaal heeft het dashboard nog niet in gebruik)

‘ Het uitgangspunt in de wet Zorg en Dwang is ‘nee, tenzij’

8. Programma leren en ontwikkelen

Kloek Zorg BV is een dynamische onderneming en hecht 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 onder andere aan bod:

- Hygiëne;
- communiceren;
- observeren en signaleren;
- dementie;
- resistentie;
- diabetes;
- slikproblematiek;
- mondzorg;
- medicatie;
- 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 Kloek Zorg BV haar medewerkers.

8.1 Leiderschapsontwikkeling

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. Deze heeft een start gevonden in 2022 en zal in 2023 afgerond worden.

8.2 E-learning (info learn)

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;
- BBL opleiding voor niveau 3 en 4.

Voor 2023 staat geagendeerd:

- Verdieping kennis over dementie voor alle medewerkers;
- verdieping van methodisch werken;
- BHV;
- intercollegiale toetsing;
- training en auditing hygiëncode voeding voor kleinschalig wonen;
- infectie preventie;
- scholing voor de OR;
- prisma light scholing voor de MIC commissie.

9. Leiderschap, governance en management

9.1 Governancecode

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 zorg.

9.2 Medezeggenschap

Kloek Zorg BV vindt het belangrijk dat medewerkers, bewoners en/of 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 Zorg BV heeft daarnaast de verplichte medezeggenschapsorganen zoals een Raad van Commissarissen, Cliëntenraad en sinds 2021 een Ondernemingsraad.

De ondernemingsraad:

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

ingezet op werving. Er wordt 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 OR leden waarin alle ontwikkelingen binnen Kloek Zorg BV worden besproken. Hierbij sluit de bestuurder ook aan.

De Cliëntenraad

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

9.3 Professionele inbedding

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 werkt Kloek Zorg BV samen met het dementienetwerk Noord Brabant, casemanagers dementie, huisartsen en GGZ instellingen.

9.4 Stuurinformatie

Nu Kloek zorg BV goed overzicht heeft over de stuurcijfers gaan wij in 2023 een stap verder door deze te automatiseren en de cijfers real-time inzichtelijk te maken door middel van een Google dashboard. Hiervoor is in 2022 al een start gemaakt maar zal nog wat meer tijd vergen om een helder overzicht te realiseren.

‘ Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg ’

10. Personeelssamenstelling

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.

10.1 Landelijke contextgebonden normen

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:

- Aard van de aanstellingen;
- kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers;
- ziekteverzuim;
- in-, door- en uitstroom;
- ratio personeelskosten / opbrengsten.

Iedere organisatie moet op basis van de uitkomsten reflecteren, oftewel inzicht geven in de knelpunten op terrein van personeelssamenstelling, de gekozen oplossingen en de geboekte resultaten. Reflectie vindt plaats binnen de eigen organisatie (medewerkers, medezeggenschapsorganen), binnen het leren netwerk, en met bewoners/cliënten (en hun naasten) over waar hun zorg- en ondersteuningsbehoeften liggen.

De opbrengsten van deze reflecties worden vertaald en beschreven in het kwaliteitsverslag.

10.2 Personeelssamenstelling 2021-2022

Kwalificatieniveaus - percentage fte

- Niveau 1 zorg en welzijn 4,4 FTE Percentage 11,9%;
- niveau 2 zorg en welzijn 9,4 FTE Percentage 25,4%;
- niveau 3 zorg en welzijn 11,5 FTE Percentage 31,1%
- niveau 4 zorg en welzijn 4,1 FTE Percentage 11,1%;
- niveau 5 zorg en welzijn 0 %;
- niveau 6 zorg en welzijn 0 %;
- behandelaren via Novicare: SO en Psycholoog;
- overig zorgpersoneel 2,3 FTE Percentage 8,7%;
- leerlingen 4,1 FTE Percentage 15,6%;
- aantal stagiaires 2;
- aantal vrijwilligers 1.

Deze cijfers zijn van het afgelopen jaar. De huidige cijfers zijn pas in januari beschikbaar maar zullen wordegedeeld in het kwaliteitsverslag.

Ziekteverzuim

In 2021 was het verzuimcijfer 9,27%.
In 2022 was het verzuimcijfer 6.44%.

In Roosendaal komt dat in 2022 (tot oktober) 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 2021-2022

Instroom 95,9%
Doorstroom 4,9%
Uitstroom 56,9%

Fte zorg/cliënt ratio 2021- 2022

0,55

1. Kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2021, hoofdstuk 6.1.

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

10.3 Normen personeels-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 binnen Kloek Zorg BV continu gewerkt aan een optimale afstemming tussen (zorg) vraag en personeelssamenstelling. Met als hoofddoel: goede zorg die bijdraagt aan kwaliteit van leven van bewoners. In het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg zijn de normen voor de inzet en samenstelling van de zorgmedewerkers verder beschreven.

10.3.1 Cluster 1, 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 ouderen. In Roosendaal zijn dat 18 bewoners. 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 welzijnsmede-

werkers 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. De zorgverleners die direct omgaan met de bewoners, kennen de bewoner, zijn op de hoogte van hun achtergrond en kennen de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoner. 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.

10.3.2 Cluster 2: Specifieke kennis, vaardigheden

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 echter 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. Binnen Kloek Zorg BV wordt gewerkt met bevoegde en bekwame medewerkers. Er is altijd

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 huurt Kloek Zorg BV 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. Binnen Kloek Zorg BV besteden we continu aandacht aan werven van medewerkers. De organisatie moet creatief zijn om de bevoegde en bekwame 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.

10.3.3 Cluster 3: Ontwikkeling naar eigenaarschap

Eigenaarschap betekent dat iemand zich verantwoordelijk voelt en deze verantwoordelijkheid neemt. Dit is een ontwikkeling voor zowel de medewerkers, het team als de organisatie. Kloek begint hierin met zowel het veranderen van de structuur als de cultuur. Vanuit visie en organogram worden verantwoordelijkheden vastgesteld, beschreven, besproken en geïmplementeerd. Per locatie worden de verantwoordelijkheden verdeeld binnen het team, maar het team is gezamenlijk verantwoordelijk voor alle taken en acties om tot een goed resultaat te komen. Medewerkers worden begeleid, gecoacht en opgeleid om vanuit de gedachte van eigenaarschap te werken. Dit wordt gedaan door ondersteuning van waardigheid

en trots op locatie, inhoudelijke deskundigen, leidinggevenden en opleiding (vastgelegd in de scholing begroting).

De teams worden direct ondersteund door de teamleiders, de teamleiders vallen onder de regiomanager. De regiomanager legt verantwoordelijkheid af aan de directeur zorg. Er wordt gestuurd binnen Kloek Zorg BV op verschillende KPI's zoals: klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid, kwaliteit, wet- en regelgeving en bedrijfsvoering.

10.3.4 Cluster 4: 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 leidend 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. Kloek Zorg BV 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.

10.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

Om kwaliteit te waarborgen, veiligheid te versterken en de risico's zo veel mogelijk te reduceren heeft Kloek Zorg BV een kwaliteitsmanagementsysteem ingericht op basis van de ISO 9001: 2015. Procedures en Protocollen zijn opgenomen in Google Drive. Daarnaast zijn procedures ingericht voor het melden en afhandelen van calamiteiten (cliëntgebonden, datalek en overig), MIM-meldingen en bijvoorbeeld vermissing opiaten.

Voor 2023 staat geagendeerd een betere indeling te maken in het systeem Google zodat er meer logica ontstaat op "waar wat te vinden is". ook is het van belang de Google drive op te schonen. Voor dit proces is een beleidsstuk opgesteld dat moet worden voorgelegd in het managementoverleg alvorens een start

gemaakt kan worden met het uitvoeren van deze verbetering.

10.5 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.

10.6 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 MT 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.

10.7 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 tevredenheidsonderzoeken 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 is Kloek Zorg BV 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 zal starten.

Kloek Zorg BV heeft voor 2023 gekozen voor de TopQare tool. Deze organisatie geeft Kloek Zorg BV 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 zal nog voorgelegd worden aan de Ondernemingsraad en Cliëntenraad. In het kwaliteitsverslag van 2023 zullen de uitkomsten uit de tevredenheidsonderzoeken gedeeld worden.

Het klanttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek 2023 wordt in februari 2023 uitgevoerd. De resultaten zullen in een benchmarkrapport vanuit kleinschalige particuliere ouderenzorg weergegeven worden, waarmee we onze resultaten kunnen vergelijken.

De medewerkers van Kloek Zorg BV blijven daarnaast uiteraard in gesprek met de mantelzorgers en familie zoals nu ook gedaan wordt.

Het doel van Kloek Zorg BV is de gemiddelde rapportcijfers naar een hoger niveau te brengen middels de doelen gesteld in dit rapport en aan de hand van de uitkomsten van de voorgaande tevredenheidsonderzoeken.

De respons was laag de afgelopen jaren. Door deze vernieuwde manier van uitvragen hoopt de organisatie meer respons te genereren waardoor er meer informatie met betrekking tot kwaliteit de organisatie bereikt.

Voor 2023 is 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 Kloek Zorg BV zichtbaarder te maken voor het publiek.



‘ Het is van belang om van elkaar te leren ’

11. Gebruik van hulpbronnen en informatie

11.1 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.

11.2 NPS-score

De NPS-score is het percentage cliënten (vertegenwoordigers) dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie. Hierbij kan gescoord worden tussen 0 en 10. Alleen de scores 8, 9 en 10 tellen mee in de NPS-score. De vraag wordt gesteld in het cliënttevredenheidsonderzoek; deze werd voor het eerst uitgevoerd in maart/mei 2022. In 2023 kunnen we bepalen welke vooruitgang we boeken ten opzichte van 2021.

12. Ontwikkelpannen Kloek Zorg BV

DOEN

BORGEN

Thema 5: Persoonsgerichte zorg

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar/ Tijdpad
Methodisch werken	• Individuele coaching • scholing	Medewerkers werken methodisch en eenduidige manier van rapportage	Teamleiders
Persoons-gerichte zorg	• scholing • coachen • beleid opstellen	Medewerkers in de huis-kamer zijn bekend met persoonsgerichte zorg en passen deze kennis toe	Management Regio- manager Medewerkers
Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar/ Tijdpad
Familie-participatie	• beleid formuleren in samenwerking met de familie • beleid implemen-teren	Familie en mantelzorgers van bewoners worden actief betrokken bij het leven van hun naasten	Teamleiders en mede-werkers
Familie-avonden	Er worden data gepland om familieavonden aan te bieden	Familie is betrokken en op de hoogte bij Kloek Zorg BV	Teamleiders en contact-verzorgende
Vrijwilligers werven	Er staan vacatures uit voor het werven van nieuwe vrijwilligers	Kloek heeft minimaal vijfde vrijwilligers per locatie	Welzijnsme-dewerkers

DOEN

BORGEN

Thema 7: Kwaliteit en veiligheid

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
WZD	- Dit thema blijven bespreken op werk overleg - e-learning aanbieden - bij noodzaak de richtlijnen van beleid volgen. - Prisma light aanbieden	Medewerkers werken volgens de richtlijnen van de WZD	Regio-manager
MIC Commissie	2 keer per jaar organisatiebrede MIC bijeenkomst	Medewerkers werken volgens de richtlijnen van het MIC Beleid	Teamleiders en contactverzorgende
Vrijwilligers werven	Er staan vacatures uit voor het werven van nieuwe vrijwilligers	Kloek heeft minimaal vijf vrijwilligers per locatie	Medewerker welzijn
Planning audits in-en extern	Een jaarlijkse planning voor audits met als leidraad de punten uit het kwaliteitskader	Vaste structuur en planning met betrekking tot audits en audit momenten	Kwaliteit en beleids medewerker

DOEN

BORGEN

Thema 8: Programma leren en ontwikkelen

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
Leiderschap	Management en eventuele medewerkers krijgen cursus op basis van de TA	Medewerkers voelen zich ondersteund door hun leidinggevende.	Management en teamleider

DOEN

BORGEN

Thema 9: Leiderschap, governance en management

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
OR uitbreiden	Werven	Meer betrokkenheid van medewerkers	OR
CR uitbreiden	Werven	Meer betrokkenheid van de clientvertegenwoordigers	CR

DOEN

BORGEN

Thema 10: Personeelssamenstelling

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
Er zijn voldoende bevoegde en bekwame medewerkers	• Werven • Fijn werkgeverschap • Opleiden • Trainen	Er zijn voldoende bevoegde en bekwame medewerkers	Directie Management Regiomanager Teamleiders

Thema 10: Gerbuik hulpbronnen en informatie

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
Google Drive Inrichten	De drive opschonen en ordenen	Borgen PDCA Transparantie Efficiëntie	Management kwaliteit en beleidsmedewerker
Stuurinformatie automatiseren	- In samenspraak met Google worden dashboards ingericht - Er komen verschillende dashboards voor verschillende functionarissen - De dashboards worden afgestemd op de behoefte van de lezer.	Realtime inzicht op ieder gewenst moment	Directeur
Tevredenheidsonderzoeken stoomlijnen	- Gebruik vernieuwde tool/app en cyclisch verschijnende vragen op het gebied van tevredenheid - Zorgkaart Nederland	- Tevredenheid van cliënten en medewerkers in kaart brengen - Vermelding op Zorgkaart Nederland monitoren	Kwaliteit-en beleidsmedewerker

12.1 Ontwikkelplan Roosendaal

DOEN

BORGEN

Thema 5: Persoonsgerichte zorg

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
Methodisch werken	- Individuele coaching - scholing	Medewerkers werken methodisch en eenduidige manier van rapportage	Teamleiders
Persoonsgerichte zorg	- scholing - coachen - beleid opstellen	Medewerkers in de huiskamer zijn bekend met persoonsgerichte zorg en passen deze kennis toe	Management Regio-manager Medewerkers

Thema 7: Kwaliteit en veiligheid

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
Infectiepreventie en hygiëne / schoonmaakwerkzaamheden	- Dit thema blijven bespreken op werk overleg - e-learning aanbieden - bij noodzaak de richtlijnen van beleid volgen.	Medewerkers werken volgens de richtlijnen van Diversey	Teamleider/ Hygiënecommissie
MIC Commissie	2 keer per jaar organisatiebrede MIC bijeenkomst	Medewerkers werken volgens de richtlijnen van het MIC Beleid	Teamleiders en contactverzorgende
Onboarding proces en inwerkprotocol	Het structureren van het onboardings- en inwerkproces en opnemen in de Primio app	Er is een vaste structuur en werkwijze met betrekking tot het onboardingsbeleid en inwerkprotocollen.	Teamleider/Regio-manager/ Kwaliteit en beleidsmedewerker

12.2 Ontwikkelplan Amsterdam

DOEN

BORGEN

Thema 5: Persoonsgerichte zorg

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
Methodisch werken	- Inzetten tool : hoe ziet mijn dag -en avonddienst eruit? - Individuele coaching - Scholing methodisch werken binnen zorg dossiers	Medewerkers hebben het gevoel tijd genoeg te hebben om hun werk af te ronden door methodisch te werken	Teamleiders Zorgteam Coördinerend verpleegkundige Team welzijn

DOEN

BORGEN

Thema 8: Programma leren en ontwikkelen

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
Onderlinge waardering en waardering van leidinggevenden	- Agenderen bespreekpunt werkoverleg november 2022 - Thema bijeenkomst: hoe kunnen we elkaar waarderen? - Workshop: geven en ontvangen van opbouwende feedback - Ontwikkelgesprekken aan het einde van het jaar	Medewerkers voelen zich ondersteund door hun leidinggevende.	Teams Teamleider Coördinerend verpleegkundige Team Welzijn Tool: Primio app
Nakomen afspraken die vastgelegd zijn in de zorgdossiers	- Scholing: Palliatieve zorg door SO arts - training communicatie via primio app - Scholing: gespreksvoering	Medewerkers in de huiskamer zijn bekend met persoonsgerichte zorg en passen deze kennis toe. De medewerkers zijn nauwkeurig, professioneel en volgbaar in hun methodisch werken.	Teams Teamleiders Contactverzorgenden Coördinerend verpleegkundige

DOEN

BORGEN

Thema 7: Kwaliteit en veiligheid

Onderwerp	Interventie	Resultaat / Doel	Eigenaar / Tijdpad
hygiene en schoonmaakwerkzaamheden	- Scholing gebruik schoonmaakmiddelen - Afspraken wat wanneer en hoe vaak wordt schoongemaakt	Medewerkers werken volgens de richtlijnen van Diversey	Teamleider/ Huishoudelijk medewerkers

Bronnenlijst

- Kwaliteitskader verpleeghuiszorg 2021, hoofdstuk 6.1.
- Addendum kwaliteitskader verpleeghuiszorg 20.12.2018, hoofdstuk 6 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dd. 13.01.2017.
- Tussen- en eindevaluatie Waardigheid en trots op locatie 30-05-2022 Amsterdam en Roosendaal.
- ISO 9001:2015 audit 28-20-2022, 589712-Kloek-PRG P1-ISO 9001-0822

