

Kwaliteitsverslag 2022

KleinGeluk



zorg van grote waarde



Profiel KleinGeluk

Missie

Wij richten ons op ouderenzorg in Apeldoorn en maken voor zowel cliënten als medewerkers vanuit aandacht, keuzevrijheid en persoonlijke geluuksmomenten iedere dag de moeite waard.

Visie

Wij dragen als professionele en betrokken medewerkers zorg voor het persoonlijk welzijn van de cliënt, voegen kleur toe en bouwen samen vertrouwen op. We gaan individueel contact aan om persoonlijke geluuksmomenten te creëren. Zo zetten we zowel de cliënt als onze medewerkers in eigen kracht.

Strategie

We stemmen samen wensen en behoeften af rond wonen, welzijn en zorg: met de cliënt/familie/netwerk en met collega's. Voorop staat dat de cliënt zich veilig, begrepen en gezien voelt en vrij om eigen keuzes te maken. We werken vraag gestuurd en persoonsgericht.



Inleidend

In het jaar 2022 hebben gewerkt aan de hand van het zogenaamde verdiepingsplan. Dit plan had als titel 'De basis op orde' en gold tevens als jaarplan. Die basis lag in 3 thema's:

- Echt goede zorg en welzijn bieden, vanuit de visie van KleinGeluk, waarbij interne processen, werkwijzen en gedrag de basis op orde gaan brengen.
- Goed werk, waar men weet wat er gedaan moet worden, met goede ondersteuning in het dagelijkse werk en met een goede balans met privé.
- Financieel gezond, met een verantwoorde afstemming van inkomsten en uitgaven.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Clienttevredenheid

Binnen KleinGeluk onderzoeken we de cliënttevredenheid regelmatig, zodat we op basis daarvan de kwaliteit van zorg kunnen verbeteren. De volgende resultaten over 2022 kwamen naar voren:

Intramuraal:

Cliënten en families zijn gevraagd om hun ervaringen te delen via Zorgkaart Nederland. We scoren daar gemiddeld een mooie 8,7. Het jaar ervoor hebben we ervaringen en meningen van cliënten en familie geïnventariseerd ten behoeve van het traject Waardigheid & Trots op Locatie. Met deze resultaten hebben we per locatie gerichte verbeterplannen opgesteld die in 2022 zijn uitgerold.

Wijkverpleging (PREM):

Alle punten scoren bovengemiddeld. Alleen het punt 'afgesproken tijd' scoort gemiddeld. We zijn trots op deze resultaten.

Dagbesteding:

In 2021 is de clienttevredenheid van de bezoekers van de dagbesteding onderzocht, er werd een 7,9 gescoord. In 2022 zijn de verbeterpunten meegenomen in een verbeterplan voor de dagbesteding.

Huishouding:

De cliënten zijn uitermate positief over de hulp in de huishouding door KleinGeluk. Gemiddeld geven cliënten de huishoudelijke hulp van KleinGeluk een 9,1! 'Voldoende tijd' scoort als enige punt een gemiddelde; alle andere onderwerpen scoren bovengemiddeld. Dus in vergelijking met andere aanbieders doet KleinGeluk het erg goed.

Intramurale Locaties	Cijfer (Q4 2022)
St Marie	9.3
Veldhuis	8.8
Juliana	8.1
Matenhof	8.3
De Groene Hoven	8.4
Avondzon	8.3
KleinGeluk	8.7

Thuiszorg Locaties	Cijfer (Q4 2022)
Kristal	8.8
De Groene Hoven	8.9
Matenhof	8.8
Nieuw Zuidzicht	9.1
Arkel	8.9
Lindhove	8.4
Symfonie	9.2
Avondzon	8.9



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Werkafspraken en zorgmethodiek

In 2022 is gestart met het opnieuw inrichten van het ECD, zowel voor de Thuiszorg als Intramuraal. Het doel was om het systeem te vereenvoudigen en gebruiksvriendelijker te maken en vooral om de client nog beter in kaart te brengen en te leren kennen.

Voor het ECD Thuiszorg heeft een werkgroep een afgeslankte versie van de huidige inrichting ontwikkeld.

Voor het ECD Intramuraal is naast een vereenvoudiging, ook de keuze voor een ander classificatiesysteem gemaakt (van OMAHA naar de 4 domeinen van ActiZ). De omzetting naar dit aangepaste ECD is een intensief traject, waarbij scholing en technische inrichting veel tijd en energie van medewerkers vragen, maar we zijn overtuigd dat het ook veel meerwaarde zal opleveren. Het traject loopt door in 2023.

‘Het zorgplan is op deze manier veel overzichtelijker. Ik zie niet alleen wat ik moet doen maar juist wie iemand is’.

Collega, tijdens de ECD-scholing

Visie KleinGeluk

Tijdens de heisessie MT+ in maart 2022 is in gezamenlijkheid gesproken over de ‘why’ en de missie en visie van KleinGeluk. ‘Het moet een missie en visie zijn die door iedereen gedragen wordt’. Het geeft richting, brengt focus aan, bindt medewerkers en cliënten en zorgt voor inspiratie, enthousiasme en doelgerichtheid. De missie en visie moeten pakkend en kernachtig zijn; iedereen moet ze begrijpen, voelen en de cliënt moet zich erdoor geholpen voelen.

In het strategisch beleidsplan 2023 – 2027 hebben we vervolgens een aantal uitgangspunten beschreven over hoe wij vanuit visie zorg willen verlenen en met client, naaste en collega’s samen willen werken en leven.

In 2022 heeft een werkgroep de uitgangspunten uitgewerkt en voorzien van praktische handvaten, zodat we ze toe kunnen passen in het dagelijkse werk. In 2023 worden deze met medewerkers interactief gedeeld.

Bij KleinGeluk...

- Mag je zijn wie je bent
- Hebben we belangstelling en aandacht voor een ander
- Zijn we gastvrij en zien we elkaar
- Luisteren wij met een open houding
- Zeggen we wat we doen & doen we wat we zeggen
- Werken we deskundig en professioneel



Wonen en Welzijn

Familieparticipatie

KleinGeluk ziet familie als steunpilaar rondom de cliënt: 'Wij bieden hen een warme plek op onze locaties, koesteren de betekenisvolle rol voor hun naasten, ontzorgen hen waar nodig en luisteren naar hun stem en bieden comfort nabij en op afstand.' Binnen het beleid leggen we vooral de nadruk op het werken vanuit de 'zorgdriehoek', zodat alle betrokkenen om de client elkaar vinden en sterk samenwerken. In 2021 zijn we gestart met de implementatie van het beleid. Dit heeft een vervolg gekregen in 2022. Er zijn per locatie en in de thuiszorg ambassadeurs aangewezen, er zijn familieavonden georganiseerd en er zijn mantelzorg cafés geopend op een aantal locaties, waar familie en mantelzorgers elkaar kunnen ontmoeten.

We horen terug dat de mantelzorgconsulent van KleinGeluk van waardevolle ondersteuning is bij de inzet van bij vraagstukken rondom omgaan met familie. KleinGeluk levert tevens een bijdrage aan een regiobreed project over familieparticipatie.

*Sterk samenwerk:
Klein Geluk voor
iedereen!*

Sari van Veen,
mantelzorg-
consulent

Welzijn

Het afgelopen jaar is de positionering van de welzijnsmedewerkers op locaties echt een speerpunt geweest. Van meer centraal met centrale activiteiten voor de hele locatie, naar meer decentraal en per team en client kijken wat passend is.

Samen met de locatiemanager zijn de medewerkers welzijn op locatie aan de slag gegaan om te kijken hoe welzijn verbeterd kan worden, met daarbij oog voor integratie en samenwerking tussen verschillende rollen en functies.

Tevens zijn de uitkomsten van Waardigheid en Trots op Locatie gebruikt om welzijn binnen KleinGeluk te verbeteren; elke locatie heeft daar zijn eigen kleur aangegeven. Mooie geluksmomenten worden regelmatig gedeeld in Nieuwsbrieven en op social media kanalen van KleinGeluk.



Wonen en Welzijn

Woonlocaties in relatie tot het kwaliteitskader

- Veldhuis zorg met behandeling

We zien de doelgroep cliënten binnen Veldhuis veranderen, zij hebben steeds meer specifieke zorg nodig, waarbij korte lijnen met behandelaren wenselijk is. Om die reden is besloten Veldhuis om te zetten naar een locatie zorg met behandeling. De SOG helpt om de medewerkers de juiste vraag te laten stellen, dat kan een huisarts over het algemeen minder. Dat betekent voor medewerkers ook een andere werkwijze, waarbij methodische werken belangrijk is. Een werkgroep heeft in 2022 dit uitgewerkt, waardoor per 1 december 2022 de omzetting naar zorg met behandeling kon plaatsvinden. De behandeldienst wordt uitgevoerd door Novicare.

-VPT

KleinGeluk heeft zich georiënteerd op het leveren van VPT in de thuissituatie. Een VPT biedt cliënten meer keuzevrijheid, bevordert het zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Het VPT is een leveringsvorm die kan worden ingezet bij iemand die dagelijks behoefte heeft aan zorg, (nog) geen opnamewens heeft en waarbij zorg thuis doelmatig en verantwoord geleverd kan worden. In eerste instantie is een pilot gestart voor cliënten thuiszorg rondom De Matenhof. In 2023 wordt onderzocht of deze resultaten verbreed kunnen worden naar Avondzon.

‘ Locatie Veldhuis is uniek in zijn soort, met zowel somatische cliënten als PG cliënten. Daar mogen we trots op zijn! ’

Rob Hindriks, manager Wonen, Welzijn en Zorg.



Veiligheid

Melden en leren van incidenten

Het melden en bespreken van incidenten zien we als een goede manier om de kwaliteit en veiligheid te verbeteren en te borgen. De afgelopen jaren is hieraan veel aandacht besteed en we merken dat dit onderwerp een steeds prominentere rol krijgt om op te sturen binnen de teams. Echter de PDCA cyclus op organisatieniveau was nog niet op orde. In 2022 is hiertoe een verdiepingsslag gemaakt voor de MIC analyses elke kwartaal te bespreken als onderdeel van de MT+ kwartaalrapportages.

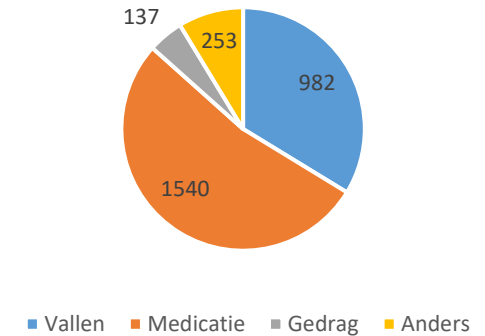
Daarnaast is met de MIC aandachtsvelders gekeken hoe zij beter gefaciliteerd kunnen worden. Hiertoe is het MIC formulier vereenvoudigd. Tevens zijn stappen gemaakt om het produceren van analyses te vereenvoudigen, dit loopt in 2023 door.

De meeste incidenten betreffen medicatie. De teams pakken de verbetermaatregelen op. Op organisatieniveau zijn daarnaast overkoepelende verbetermaatregelen bepaald

- *Kwaliteitscommissie medicatie: structureel uitkomsten audits bespreken en overkoepelende maatregelen bepalen/uitzetten.*
- *Overleg apotheken: auditresultaten met apothekers bespreken*
- *Per locatie een verantwoordelijke aanwijzen die regelmatig de medicatie checkt (stickers, houdbaarheid etc.) en structurele terugkoppeling aan de manager.*
- *Met betrekking tot het stickeren van medicatie de afspraak maken dat altijd een 'THT datum' gebruikt wordt en niet een 'geopend op'. Bij iedere handeling moet je bij een "open op" datum namelijk nadenken of het medicijn nog gebruikt mag worden. Dit gebeurt in de praktijk niet.*
- *Vast onderwerp maken voor de audits 2023*

In 2022 hebben twee 'calamiteitenonderzoeken' plaatsgevonden. Een uitgevoerd onder voorzitterschap van Quasir en een uitgevoerd door (geschoolde) kwaliteitsadviseurs. Uiteindelijk bleken beiden geen calamiteit, maar een incident te zijn. Beide onderzoeken hebben input opgeleverd voor de locaties en teams om van te leren.

Verdeling soorten incidenten, totaal, 2022



Veiligheid

Wet Zorg en Dwang

In 2022 is verdere aandacht besteed aan het zo goed mogelijk toepassen van de uitgangspunten van de Wet Zorg en Dwang binnen KleinGeluk. Collega's maken de beschikbare e-learning en er worden structureel audits uitgevoerd rond het thema onvrijwillige zorg. Samen met de collega's op locaties brengen we in beeld wat goed gaat en welke situaties men lastig vindt in het kader van deze wet.

Registratie van maatregelen vindt plaats in het ECD. In 2022 zijn 29 maatregelen geregistreerd: De meeste maatregelen vinden plaats met instemming van de client of diens vertegenwoordiger. 2 maal was sprake van een tijdelijke/noodsituatie en 2 maal was sprake van onvrijwillige zorg.

Maatregelen	Aantal
Beddekken	12
Bedsensoren	9
Uitdeursensoren	3
Onthouding stoffen (bv alcohol)	1
Kasten op slot	1
Medicatie onder dwang	1
Rolstoelblad	1



Veiligheid

Klachtenbeleid

In 2022 is het Klachtenbeleid cliënten herschreven, met als doel klachten in gezamenlijkheid weg te nemen en klachten zoveel mogelijk te de-escaleren. In dit kader heeft KleinGeluk een interne onafhankelijke klachtenfunctionaris aangewezen, die laagdrempelig en toegankelijk is. Dit nieuwe beleid is uitgewerkt in een beleidsstuk, een klachtenregeling en een brochure die cliënten en hun naasten meer duidelijkheid moet geven hoe om te gaan als zij uitingen van ongenoegens of klachten hebben.

We menen dat goed klachtenbeleid kan leiden tot betere kwaliteit van zorg. We kunnen immers leren van klachten. De 5 klachten die in 2022 gemeld zijn, waren heel divers van aard. De verbeterplannen zijn per situatie / team gemaakt.

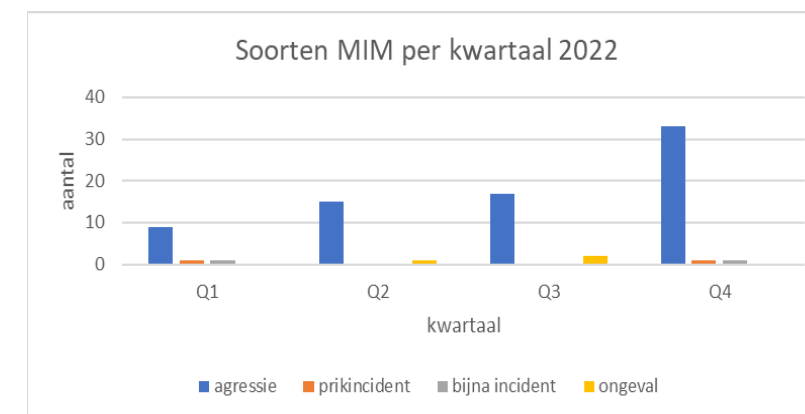
Vanuit medewerkers is in het verslagjaar 1 klacht gemeld, die via de klachtenprocedure medewerkers is afgerond.

MIM beleid

Beleid rond Melden van Incidenten door Medewerkers is in 2021 geharmoniseerd, aanwezig en gecommuniceerd. In het verslagjaar blijkt dat medewerkers de wijze van melden niet prettig vinden. Melden gebeurt nu nog op papier, om aan de wensen van medewerkers tegemoet te komen, doen we onderzoek naar de mogelijkheden van digitale melding.

De meeste meldingen betreffen agressie-incidenten. De mogelijkheden om deze incidenten te verminderen liggen in scholing, andere wijze van begrenzen van ongewenst/grensoverschrijdend gedrag, hanteren van bejegeningplannen en het gebruik kunnen maken van noodknop. Deze mogelijkheden worden in 2023 verder uitgewerkt.

2022	Afhandeling
Maart	Afgerond; via tussenkomst Quasir
Juni	Afgerond: via intern afhandeling
Juni	Afgerond: via Bemiddeling Novicare
Augustus	Afgerond: via intern afhandeling
November	Afgerond: via interne afhandeling



AGRESSIE..... wat doet dit
nou ECHT met jou?
Deal OR no deal?

Kim Bouwmeester,
GGZ verpleegkundige



Leren en Verbeteren

Audits

In 2022 zijn er diverse audits uitgevoerd, in samenwerking met het Care&Quality Institute. Audits leveren een uitgebreide rapportage met bevindingen en ook een beoordeling op. In 2022 zijn er in totaal 12 audits gedaan. 7 keer is de audit goed beoordeeld en heeft het geauditeerde team daarmee het C&Q keurmerk behaald. 5 keer is dat niet gelukt.

Hoewel wel/niet behalen van het keurmerk wel een graadmeter is voor hoe dingen gaan, focussen we zoveel mogelijk op leren en verbeteren van bevindingen uit audits. Teams en locaties worden daarmee ondersteund door een verbeterplan te maken. De voortgang op het plan volgen we ook.

In 2022 zien we een paar trends in bevindingen.

1. Medicatieveiligheid: verantwoordelijkheden en beheer: het betreft met name afwijkingen ten aanzien van beheer medicatie: flacons en tubes zijn niet consequent voorzien van een openings- of houdbaarheidsdatum op de primaire verpakking, geen actuele AMO's, smerige werkkarren, BEM scores niet eenduidig vermeld etc.
2. Handhygiëne; het niet structureel toepassen van de handhygiëne.
3. Risico signalering: gesignaleerde risico's worden onvoldoende geregistreerd en verwerkt in de afspraken/zorgplan: PDCA onvoldoende toegepast
4. Dossier: samenhang in risicosignalering, zorg- en ondersteuningsbehoeften en doelen, acties, rapportage en evaluatie is onvoldoende zichtbaar
5. Kwaliteitssysteem: het betreft hier de PDCA cyclus: als een team op een aantal onderdelen afwijkt van de norm, zal het team ook onvoldoende scoren op dit onderdeel kwaliteitssysteem; de PDCA cyclus is dan voldoende geborgd.

Op deze onderwerpen zijn KleinGeluk-brede verbetermaatregelen geformuleerd. Deze gaan we in 2023 ook volgen.



Leren en Verbeteren

Waardigheid en Trots op Locatie

In 2022 heeft KleinGeluk meegedaan aan het landelijke programma Waardigheid en Trots op Locatie (WOL). Deelname gaf ons de kans om op alle thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuishouding te kijken naar hoe we dingen doen. Alle intramurale locaties hebben meegedaan aan de zogenaamde 0-meting en 4 locaties zijn vervolgens aan de slag gegaan met een coach vanuit Waardigheid en Trots. Elke locatie heeft zijn eigen plan van aanpak gemaakt. Het mooie van dit traject is dat elke locatie daarmee echt zijn eigen koers kan varen. De coaches kijken wat er specifiek voor die locatie nodig is en kiezen daarmee hun interventies. In 2023 wordt het traject geëvalueerd. Er worden dan opnieuw vragenlijsten uitgezet en kwaliteitsgesprekken op locatie gehouden. Zo wordt inzichtelijk in hoeverre verbetermaatregelen effect hebben gehad.

Inspectiebezoek IGJ

In mei 2022 heeft de IGJ een bezoek gebracht aan locatie De Groene Hoven en Thuiszorgteam De Groene Hoven. Beide inspecteurs hebben een dwarsdoorsnede van locatie en team gesproken, hebben meegelopen met zorgverleners en wij hebben ze voorzien van diverse documentatie. Dat heeft geresulteerd in 2 prachtige beoordelingen waarbij we voldeden of grotendeels voldeden aan de gestelde normen. Specifieke aandachtspunten waren de meldcodes huiselijk geweld en leidraad veilige zorgrelatie. Ondertussen zijn deze stukken verwerkt in KleinGeluk-beleid. Verder hebben we een verbeterplan gemaakt voor de onderwerpen waarop verbetering mogelijk was.



Leiderschap, governance en management

Overlegstructuur

Het kwaliteitsoverleg en locatiemanagersoverleg worden steeds beter gepositioneerd. Verder is het MT+ overleg geïmplementeerd en hierin wordt vooral de verbinding gezocht. In 2023 wordt vooral ook aandacht besteed aan het sturen op kwaliteitsindicatoren voor de locaties en thuiszorg.



Personeelssamenstelling

Regieverpleegkundigen

In 2022 is opnieuw gekeken naar de rol en functie van de coördinerend verpleegkundigen. Er is preciezer geformuleerd wat zij wel en niet doen. Naast het uitvoeren van complexe zorg, is ook beschreven wat we van hen verwachten rondom coördinatie van zorg en regie op kwaliteit van zorg. Dit heeft geresulteerd in een nieuwe functieomschrijving en functietitel, die van regie-verpleegkundige. In 2022 zijn op elke locatie regieverpleegkundigen gestart.

Om verbinding te houden met de collega's op andere locaties en op die manier van elkaar te leren, is er structureel overleg ingepland. Ook hebben de regieverpleegkundigen een driedaagse opleiding in verpleegkundig leiderschap gevolgd.

Centraal Roosteren

In een periode waarin de arbeidsmarktproblematiek zich al duidelijk manifesteert, is het belangrijk dat we medewerkers faciliteren met goede roosters en dat we de processen rond roostering ook goed op orde hebben. Hierin hebben we verbeterlagen te maken, door bijvoorbeeld langere diensten mogelijk te maken, rekening te houden met werk-prive balans maar ook het verminderen van externe inhuur is een speerpunt. Daarom is besloten om centraal te gaan roosteren en een centraal planning- en capaciteitsbureau in te richten. In 2023 start de implementatie.

Functie huis

In 2022 is de harmonisatie van het functiehuis afgerond. Functies zijn opnieuw bekeken, functiebeschrijvingen zijn aangepast en ook de functiewaardering is middels de FWG systematiek opnieuw vastgesteld.



Gebruik van hulpbronnen

Leerplatform

Het leerplein is live gegaan dit jaar en ondersteunt de medewerkers in het overzicht van trainingen en E-learnings. Hierin is overzichtelijk te zien welke E-learnings verplicht zijn en welke trainingen zijn behaald door medewerkers. Het is een duidelijk en gebruikersvriendelijk platform. Doel voor 2023 is onderzoeken samen met de regieverpleegkundigen of het Leerplein goed gebruikt wordt en of medewerkers de scholingen volgen.

Domotica

Het telefonieproject wordt meegenomen naar 2023. Het systeem, Boomerweb, waarin medicatie wordt voorgeschreven voor de thuiszorg en de intramurale locaties zonder behandeling is volledig uitgerold. In 2023 wordt een evaluatie van het gebruik uitgevoerd.



Gebruik van informatie

Handboek

In het handboek is nu informatie te vinden en beschikbaar voor alle medewerkers. Dit jaar is ook een evaluatie uitgevoerd om te onderzoeken wat de ervaringen van medewerkers zijn. Hieruit blijkt dat een deel van de medewerkers steeds beter het handboek en informatie in het handboek weet te vinden. Verder was een belangrijke uitkomst dat het nog niet optimaal gebruikersvriendelijk is. Het handboek blijft voor Kleingeluk de plek waar we document blijven toevoegen.

Teamdashboard

In de kwartaalbijeenkomst zijn indicatoren zoals de MIC standaard onderdeel geworden. Dit proces om tot trendanalyses te komen loopt goed. Daarnaast is de ondersteuning in een teamdashboard nog niet gestart en wordt meegenomen naar 2023.



