

Kwaliteitsverslag 2021



***"Samen bijdragen aan de zelfstandigheid,
het geluk en het welzijn van onze cliënten,
nu en in de toekomst"***

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Inleiding	5
Corona	6
Profiel Respect	7
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
1.1 Compassie	8
1.2 Uniek zijn	9
1.3 Autonomie	10
1.4 Samen beslissen (zorgdoelen)	11
1.5 Narratieve Verantwoording	12
1.6 Werkgroep; formulering van de doelgroep en deskundige medewerkers NAH	12
2. Wonen en welzijn	13
2.1 Zingeving	13
2.2 Zinnvolle tijdsbesteding	13
2.3 Een schoon en verzorgd lichaam, verzorgde kleding	13
2.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	14
2.5 Wooncomfort	14
3. Passende, veilige zorg en ondersteuning	17
3.1 Indicatoren Basisveiligheid	17
3.2 Overige thema's t.a.v. veiligheid	18
4. Leren en ontwikkelen	20
4.1 Leren van, en in, de praktijk	20
4.2 Leren van elkaar	20
4.3 Plannen maken, evalueren en ontwikkelen	21
5. Leiderschap, governance en management	23
6. Personeelssamenstelling	24
6.1 Arbeidsmarkt	24
6.2 Diverse activiteiten in het kader van behoud en werving	24
6.3 Faciliteren middenkader	24
6.4 Implementatie roosterbeleid	24

6.5 Implementatie functiehuis.....	25
6.6 Huiskamerondersteuners	25
6.7 Concreet ouderenbeleid ontwikkelen	25
6.8 Aandacht, aanwezigheid en toezicht	25
6.9 Specifieke kennis en vaardigheden.....	25
6.10 Personeel, reflecteren en ontwikkelen	26
6.11 Personeelssamenstelling verpleeghuiszorg 2021.....	27
6.12 Aantal stagiaires	27
6.13 Kwalificatieniveau zorgverleners.....	28
6.14 Verzuimcijfers*	28
7. Hulpbronnen, omgeving en context.....	29
7.1 Gebouwde omgeving	29
7.2 Materialen en hulpmiddelen.....	29
7.3 Facilitaire zaken	29
7.4 Financiën en administratieve organisatie.....	29
8. Gebruik van informatie.....	30
8.1 Cliënt	30
8.2 Zorginkoop	30
8.3 Verantwoording & toezicht	30

Inleiding

Respect biedt een veelzijdig aanbod van wonen, zorg en welzijn. Mensen kunnen bij ons terecht voor (kortdurend) verblijf, herstellzorg, thuiszorg, casemanagement, advies- en behandeldiensten, dagbesteding, dagbehandeling, evenementen en geestelijke verzorging.

Respect hebben, betekent dat we onze cliënten ondersteunen zodat zij zo lang mogelijk hun eigen beslissingen kunnen nemen en in hun eigen behoeften kunnen voorzien. Het betekent ook met aandacht en waardering verzorgen, en een veilige en prettige woonomgeving creëren.

Respect onderschrijft het uitgangspunt van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg waarbij de cliënt als mens altijd het vertrekpunt is in de zorg- en dienstverlening.

In dit kwaliteitsverslag reflecteren we op de ambities van Respect die op hoofdlijnen staan beschreven in het kwaliteitsplan van 2021. De thema's van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg komen hierin terug. Door corona zijn ook in 2021 een aantal ambities noodgedwongen 'on hold' gezet waardoor een aantal onderwerpen een langere doorloop kent. Deze zijn dan ook opgenomen in het kwaliteitsplan voor 2022.

Ten aanzien van de persoonsgerichte zorg en het welzijn van cliënten zijn huiskamerondersteuners ingezet. Naast deskundigheidsbevordering is het in 2021 een grote uitdaging geweest om medewerkers te werven en om ze te behouden.

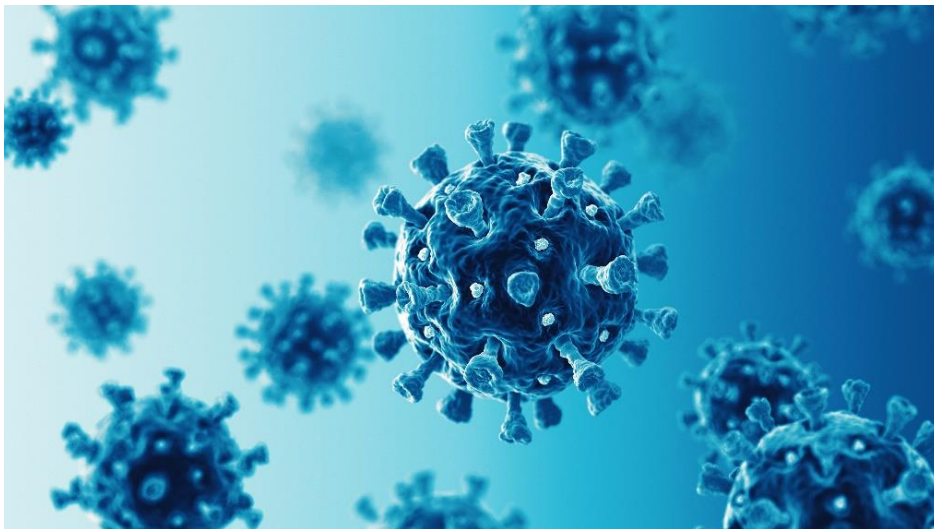
Net als in 2020, zijn we ook in 2021 met 25 extra leerlingen niveau 3 gestart. Deze leerlingen zijn geplaatst op locatie Quintus (15 leerlingen) en in de Thuiszorg (10 leerlingen). De leerlingen volgen een verkort traject van 18 maanden via het MBO Rijnland.

In het eerste hoofdstuk schetsen we de uitgangspunten (visie en missie) van Respect. In volgende hoofdstukken komen de thema's van het kwaliteitskader aan bod waaronder persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn, passende veilige zorg en ondersteuning, leren en ontwikkelen, leiderschap, governance en management, de personeelssamenstelling, de hulpbronnen en het gebruik van informatie.

Corona

Ook 2021 stond in het teken van corona. De steeds veranderende maatregelen, richtlijnen en coronabesmettingen dwongen ons tot een crisisorganisatie die werd geleid door de stuurgroep Taskforce Corona. Corona en de beperkingen tijdens quarantaine of isolatie hebben veel impact gehad op het welzijn van de cliënten. Door uitval (verzuim) van collega's, het werken met persoonlijke beschermingsmiddelen waaronder het continu dragen van een mondneusmasker, het regelmatig testen en getest worden, hebben medewerkers deze periode hun werk als zware last ervaren. Corona heeft ook zijn weerslag gehad op de bedrijfsvoering, onder meer door aanschaf van extra materialen en vervanging van medewerkers met ziekteverzuim.

Naast het uitvoeren van testen in de eigen teststraat werd ook in 2021 intensief contact onderhouden met het Haga ziekenhuis/ Reinier de Graaf. Zij verzorgden de benodigde expertise ten aanzien van infectiepreventie en hebben ons de mogelijkheid gegeven van het zelftesten.



Profiel Respect

'Iedereen verdient Respect'

We hebben in 2021 aan zoveel mogelijk collega's input gevraagd om samen tot een nieuw ondernemingsplan te komen. De inbreng van medewerkers is waardevol en positief kritisch te noemen en heeft geleid tot belangrijke keuzes, die in het ondernemingsplan worden uitgelegd. De komende drie jaar biedt dit ondernemingsplan ons houvast. Het geeft richting en laat zien waar wij de komende jaren naar toe willen werken. Hierbij doen we de juiste dingen in één keer goed. We maken krachtige keuzes over wat we wel *en* wat we niet doen. Omdat we vinden dat iedereen Respect verdient!



De Respect-brede vraag om invulling te geven aan de missie en visie heeft ertoe geleid dat we beiden eigenlijk al gebruiken. We zijn met elkaar al op de goede weg! 'Iedereen verdient Respect' is niet alleen een slogan, maar gaat als **missie** veel meer leven. Iedereen is welkom, we hebben oog voor de cliënt als uniek mens met eigen behoeften, in elke fase van zijn/haar leven.

Om de missie concreet te maken is onder cliënten, mantelzorgers en medewerkers gevraagd welke vijf waarden belangrijk zijn om goede zorg te kunnen ontvangen en geven. Deze cliëntwaarden vormen onze **visie**.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De thema's compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen komen voor de locaties Quintus en Zeewinde terug in het Leefplezierplan. Voor de overige locaties komen deze thema's terug in de Zorgplannen.

Om de medewerkers van Quintus en Zeewinde mee te nemen in het scholingsprogramma zijn voorbereidende gesprekken met de Generation Keeper gevoerd. In april 2021 heeft een kick-off plaatsgevonden en is een modulaire scholing gestart. Daarnaast zijn werkgroepen samengesteld om het Leefplezierplan op de verschillende onderdelen -het opnameproces, omgaan met dilemma's, en het Leefplezierplan in relatie tot het Zorgplan- te borgen. Eind 2021 waren de eerste groepen medewerkers geschoold in de Doodle methodiek.

Clëntenraadpleging

In 2021 is er een cliëntenraadpleging uitgevoerd door Facit waarin onder andere de cliëntwaarden zijn uitgevraagd.

De cliëntwaarden zijn verbonden met de thema's zoals beschreven in het kwaliteitskader. De Respect-brede uitkomsten zijn terug te vinden in de vier thema's van persoonsgerichte zorg en op meerdere thema's van toepassing. De uitkomsten worden getoond in een schaal van 1 op 10.

Gem. rapportcijfer voor Respect:	7,6
Gem. rapportcijfer voor de medewerkers:	8,2
Gem. rapportcijfer voor deskundigheid van medewerkers:	7,6

1.1 Compassie

Het thema compassie krijgt, met behulp van de Doodle methodiek invulling en wordt beschreven in de Leefplezierplannen op de locaties Quintus en Zeewinde.

Op de locaties Bosch en Duin en Het Uiterjoon wordt nog gebruik gemaakt van het Zorgplan. Zolang nog wordt gewerkt met Zorgplannen zullen de onderwerpen van Persoonsgerichte zorg terugkomen in het Zorgplan.

De medewerkers leren tijdens de scholing over het Leefplezierplan de wensen en behoeften van cliënten in kaart te brengen met behulp van de Doodle methodiek en themagericht in gesprek te gaan met cliënten. Voor Zorgplannen gebruiken we gestandaardiseerde profiellijsten om wensen en behoeften in kaart te brengen. Het MDO-projectplan zal in 2022 het samenvoegen van beide plannen introduceren.

Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2021

- Behandelen de medewerkers u of uw naasten met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier om met u of uw naasten?
Score: 8,1
- Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus? Score: 8,1

Enkele uitspraken van cliënten over de medewerkers en hun bejegening:

- *Iedereen leeft met mij mee. Ik heb niet het idee dat de medewerkers bij mij langskomen omdat ze dat moeten.*
- *De medewerkers zijn vriendelijk, respecteren mijn privacy en ze geven mij veel vrijheid. Ze laten mij mijn eigen dingen doen, maar als ik hulp vraag dan helpen ze mij altijd.*
- *Ik vind de medewerkers allemaal even aardig en lief.*
- *Wanneer ze binnen willen komen, kloppen ze altijd even op de deur, dat vind ik erg prettig.*
- *Toen ik laatst ziek was waren ze ook erg belangstellend. Ik ben blij dat ik hier ben.*
- *De betrokkenheid van medewerkers maakt echt dat ik hier niet weg wil.*
- *Het meest tevreden ben ik over het feit dat mijn moeder joviaal benaderd wordt door medewerkers, ze leggen vaak lief een arm om haar schouders. Ze voelt zich, denk ik, veilig.*
- *De zusters schenken me veel aandacht en blijven altijd vragen hoe het met me gaat. Ze hebben veel belangstelling voor mijn kwaaltjes, maar ook voor mijn privéleven.*

Verbeterpunten:

- *Niet alle medewerkers zijn goed op de hoogte van hoe het met je gaat.*
- *Soms word ik als klein kind behandeld.*
- *Ik vind dat er meer persoonlijke aandacht gegeven mag worden.*

1.2 Uniek zijn

Respect biedt ruimte voor alle mensen, ongeacht afkomst, levensovertuiging of geaardheid. Het streven is dat de bewoners hun leven kunnen voortzetten zoals zij dat gewend waren. Ons motto is dat wij werken in het huis van de bewoners. Wij zetten ons in om dat motto in de praktijk te brengen in de woonomgeving van de cliënten.

Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2021

- Wordt u gezien en gehoord?
Score: 7,4
- Sluit de zorg aan bij wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?
Score: 7,4
- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin u zichzelf kunt zijn: 7,8
- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin u zich veilig voelt: 7,7

Enkele uitspraken over de mate waarin de cliënt zichzelf kan zijn en zich veilig voelt:

- *Ik kan zelf bepalen wanneer ik opsta en wanneer ik ergens heen wil.*
- *Ik mag op bed liggen en televisiekijken wanneer ik dat wil.*
- *Ik pas mij wel veel aan. Geef mijn mening wel, maar blijf niet te lang dwarsliggen.*
- *Ik doe wat ik zelf wil. Dat valt niet altijd goed, maar de mogelijkheid is er wel.*
- *Ik kan hier altijd mijzelf zijn.*
- *Ik kan zelf alles nog regelen, dat scheelt.*

Verbeterpunten:

- *Mensen die afhankelijk zijn, moeten altijd maar afwachten.*
- *Iedereen kan zomaar mijn kamer binnenlopen.*
- *'s Nachts voel ik mij minder veilig.*

1.3 Autonomie

Ondanks het gegeven dat wij cliënten zo lang mogelijk zelfstandig willen laten zijn, sluipt er snel een afhankelijkheid in de relatie tussen medewerker en cliënt. Hebben we voldoende mogelijkheden om cliënten onafhankelijk te laten zijn en willen zij dat ook?

"Ik woon nu in het verpleeghuis, daar weten ze beter wat goed voor mij is."

Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2021

- Sluit de zorg aan bij wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven? Score: 7,4
- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin u zoveel mogelijk zelf kunt beslissen: 7,0

Complimenten:

- *Ik heb hier veel privacy, en ik kan altijd op mijn eigen kamer mijn ding doen.*
- *Het is mij opgevallen dat er goed naar mijn mening wordt geluisterd. Er wordt niks opgelegd. Ik vind dat erg prettig.*
- *Ik vind het fijn dat ik kan kiezen tussen maaltijden.*
- *De verzorging werkt fijn mee en houdt er rekening mee dat ik vroeg op sta.*

Verbeterpunten:

- *Er kan niet worden voldaan aan de behoefte aan vrijheid.*
- *Er zijn zusters die iets doen op een manier die ik niet wil.*



1.4 Samen beslissen (zorgdoelen)

In 2021 was het op orde hebben van de administratieve organisatie met betrekking tot het Zorgplan een speerpunt. Er is een plan van aanpak geschreven en een werkgroep samengesteld om te voldoen aan de wet- en regelgeving.

Daarnaast is er een projectgroep samengesteld om het Multidisciplinaire (MDO) proces in kaart te brengen en aanbevelingen te formuleren voor verbetering, rekening houdend met adviezen uit de audits en metingen, en de eisen uit het kwaliteitskader.

In het MDO-project wordt de Zorgleefplanbespreking een belangrijk moment waarin de familie/vertegenwoordiger kan participeren.

Onderdeel van de opdracht aan het projectteam MDO is om het mee beslissen te verwerken in hun advies en concreet te maken op welke wijze en waar dit tot uiting komt in het proces en in de omgang met de cliënt.

- Gemiddeld rapportcijfer voor de mate waarin de cliënt zoveel mogelijk zelf kan beslissen: 7,0

Uitkomsten Cliëntenraadpleging 2021

- *Wat we als heel positief hebben ervaren is de aandacht van het multidisciplinaire team voor de problemen van mijn ouder.*

- *De medewerkers respecteren mijn privacy en ze geven mij veel vrijheid.*
- *De laatste tijd vragen de medewerkers wat ik lekker vind en daar wordt rekening mee gehouden.*
- *Ik kan altijd op mijn eigen kamer mijn eigen ding doen.*
- *Ik kan mij hier goed vermaken.*
- *Ik vind het fijn dat ik elke dag even buiten kan lopen.*

Verbeterpunten:

- *Er wordt voor mij beslist.*
- *Ik heb weinig inspraak.*

1.5 Narratieve Verantwoording

Het wetenschappelijk onderzoek Narratieve Verantwoording helpt medewerkers om de kwaliteit van zorg te verbeteren door het delen van ervaringen, en deze ervaringen in te zetten tijdens de zorgverlening aan cliënten.

Medewerkers van de afdeling Den op locatie Quintus hebben in 2021 wederom ervaringen van cliënten verzameld en vastgelegd, om ze vervolgens te gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Wekelijks worden de beschreven ervaringen besproken, inmiddels zijn het er al meer dan 500. De gegevens worden opgeschreven via een app. Daarin zijn extra vragen toegevoegd die betrekking hebben op de indicatoren basisveiligheid.

In het tweede kwartaal van 2021 is de Sensemaker App in gebruik genomen voor het beschrijven van ervaringen en dilemma's. Er is eveneens gewerkt aan een koppeling tussen het dossier ONS en de app.

De Raad van Bestuur en de manager Verpleeghuiszorg hebben zich, in samenwerking met de Leyden Academy, gebogen over de vraag hoe deze ervaringen gebruikt kunnen worden om aan het Zorgkantoor de kwaliteit van zorg te verantwoorden.

De ervaringen en dilemma's worden gebruikt als input bij de evaluatie van het Leefplezierplan/Zorgplan. Het borgen in de werkprocessen is nog in ontwikkeling.

1.6 Werkgroep; formulering van de doelgroep en deskundige medewerkers NAH

De afdeling niet-aangeboren hersenletsel (NAH) is te klein gebleken om ons te kunnen onderscheiden. De populatie cliënten was een mix van diverse doelgroepen die al langer bij ons waren.

In 2021 is een verbeterplan geschreven ten aanzien van de communicatie naar cliënten en mantelzorgers.

Mantelzorgers ontvangen elk kwartaal een nieuwsbrief, afgeleid van het kenniscentrum Heliomare. Er is een voorstel gedaan om de afdeling opnieuw in te richten op basis van leefstijlen. Op basis van het nieuwe ondernemingsplan is besloten om het specialisme NAH niet te behouden. Verdere uitwerking zal in 2022 plaatsvinden.

2. Wonen en welzijn

2.1 Zingeving

Afhankelijk van de locatie waar zij wonen, hebben cliënten er behoefte aan om hun geloof te uiten en te praten over specifieke levensvragen. Mede door corona is binnen de woongroepen aandacht geweest voor het geloof. Grootschalige kerkdiensten hebben plaatsgemaakt voor kleinschalige vieringen, gespreksgroepen en individuele contacten met cliënten. Indien een cliënt bij een zorgmedewerker aangeeft dat hij/zij levensbeschouwelijke vragen heeft, schakelt de medewerker de geestelijk verzorger in.

2.2 Zinnvolle tijdsbesteding

Project Huidhonger voortzetten met behulp van eigen deskundige medewerkers

De gesprekken om Huidhonger of een variant daarop, voort te zetten met geïnteresseerde medewerkers, hebben plaatsgevonden. Door de coronabeperkingen is de voortgang belemmerd. In 2021 hebben we een activiteitenbegeleider met expertise op het gebied van stoelyoga en bewegen ingezet op de locaties Bosch en Duin en Quintus. Regelmatig worden beweegactiviteiten ondersteund met livemuziek. Naast de activiteitenbegeleiding is er een beweegcoach in dienst: hij verzorgt op diverse locaties beweegactiviteiten en begeleidt en stimuleert de activiteitenbegeleiders om beweegactiviteiten voor cliënten te organiseren.

Activiteiten sluiten aan bij de wensen en behoeften van cliënten

Met de medewerkers zijn afspraken gemaakt over het vastleggen van de wensen en behoeften op het gebied van activiteiten, in het Leefplezierplan/Zorgplan. Door de versoepelde coronamaatregelen konden cliënten weer deelnemen aan activiteiten buiten de eigen woongroepen. Ze konden ook weer bezoek ontvangen. Grootschalige activiteiten hebben in 2021 plaatsgemaakt voor activiteiten op de woongroep. Met hulp en ondersteuning van vrijwilligers kunnen we meer activiteiten bieden aan de cliënten.

2.3 Een schoon en verzorgd lichaam, verzorgde kleding

In het Leefplezierplan (visueel gemaakt in het Doodle bord) en in het Zorgplan (op de ADL kaart) staan afspraken met cliënten over de wijze waarop persoonlijke verzorging geboden wordt, en waarbij de cliënt hulp nodig heeft.

Op een aantal locaties wordt de persoonsgebonden was uitbesteed. Op andere locaties verzorgen de medewerkers de persoonsgebonden was. Het wassen en strijken gebeurt in een ruimte waar alleen medewerkers toegang tot hebben. Bewoners blijken niet te motiveren om een bijdrage hieraan te leveren. Het verzorgen van de persoonsgebonden was door medewerkers blijkt geen bijdrage te leveren aan het welzijn van cliënten. Daarom willen we deze taak op alle locaties gaan uitbesteden.

2.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Door corona mochten vrijwilligers lange tijd niet op de woongroepen komen, met als risico dat de vrijwilligers hun verbondenheid met de cliënten en met Respect konden kwijtraken. Vrijwilligerscoördinatoren hebben contact met hen onderhouden om zo de vrijwilligers te behouden voor de organisatie. Het vrijwilligersbeleid is actueel. Indien de vertegenwoordiger een rol wil blijven spelen voor de cliënt dan is dat vastgelegd in het Zorgplan. In het Leefplezierplan heet de vertegenwoordiger de belangrijke andere. In 2021 zijn de mantelzorgbijeenkomsten geannuleerd.

2.5 Wooncomfort

De entourage van de woonomgeving is erg individueel. Over dit thema zijn er vele meningen. Belangrijk is om het thuisgevoel te creëren, de omgeving aan te passen aan de doelgroep, te zorgen voor een schone omgeving, een balans te vinden tussen sfeer en functionaliteit en rekening te houden met wettelijke voorschriften.

Voor cliënten is het belangrijk om herkenbare materialen, eigen spullen mee te kunnen nemen. Respect staat dit toe, de cliënt mag eigen spullen meenemen. Het uitgangspunt hierbij is dat de omgeving veilig moet zijn voor de cliënt en werkbaar voor de medewerkers. Op de meeste woongroepen wordt zelf gekookt. Indien de cliënt dit wenst, is hulp van de cliënt bij het koken welkom. Er wordt rekening gehouden met voedselvoorkeuren op basis van gewoonte, geloofsovertuiging, smaak of voorschriften vanuit de diëtiste. De diëtiste schrijft een dieetadvies voor. We moeten nog meer stimuleren dat dieetvoorkeuren in het dossier van de cliënt worden genoteerd: veel informatie zit in het hoofd van de medewerkers.

Renovatie

Het gebouw van Het Uiterjoon is verouderd, daarom zijn in december 2021 de eerste werkzaamheden voor de renovatie opgestart. Cliënten met een lichamelijke beperking die woonachtig waren in Het Uiterjoon zijn in november 2021 tijdelijk gehuisvest in het Novotel World Forum Den Haag. Cliënten met dementie, woonachtig op Het Anker, zijn tijdelijk gehuisvest in verpleeghuis HWW/De Eshoeve.

Medio 2023 zal de renovatie van Het Uiterjoon afgerond worden en zullen er 128 plaatsen beschikbaar zijn voor bewoners met een indicatie met behandeling (Somatiek en PG). De keuzes ten aanzien van de inrichting van de woonkamers, keukens, algemene ruimtes worden gemaakt door de werkgroep verpleeghuiszorg. De Cliëntenraad wordt betrokken in dit proces en krijgt onderdelen ter advisering voorgelegd.

Samenstellen werkgroep voeding en voedingsbeleid

Een van de indicatoren op het gebied van basisveiligheid is 'aandacht voor eten en drinken'. De ambities die in 2021 daaruit naar voor kwamen, zijn:

- Zijn voedselvoorkeuren met de cliënt en/of familie in de afgelopen zes maanden besproken en vastgelegd in het zorgdossier?
- Indien ja, is het volgende dan besproken en vastgelegd:
 - Voorkeuren voor bepaald eten en drinken?
 - Voorkeuren voor het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm)?

- Gewenste hulp bij eten en drinken?
- Voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken?
- Zijn voedselvoorkeuren niet besproken en vastgelegd omdat cliënt volledig zelfstandig is wat betreft eten en drinken?

Om dit verder vorm te geven is in het derde kwartaal van 2021 een werkgroep voeding gestart om de maaltijdbereiding en maaltijdbeleving te optimaliseren. De werkgroep heeft een plan van aanpak voor de implementatie en borging van het voedings- en vochtbeleid beschreven.

Daarnaast is er aandacht voor het gebruik van de Huuskes app (leveranciers app), het betrekken van de cliënt bij menukeuze, en het scholen van medewerkers.

Omdat een van de leden van de werkgroep ten behoeve van de afronding van zijn studie (associate degree MER) een beroepsproduct moest maken en bovendien ervaring en expertise heeft op het gebied van voeding, is in overleg met afstudeerbegeleider besloten een training te ontwikkelen voor huiskamerondersteuners rondom eten en drinken op de woongroep.

Workshops Koken met Respect!

Een praktische en theoretische training om kennis en kunde verder te ontwikkelen.

- Dagelijkse een lekkere, gezonde en verantwoorde maaltijd kunnen bereiden.
- Medewerkers activeren om regie over hun eigen werkzaamheden te houden. Allemaal passend bij de huiskamer waar wordt gewerkt.
- Borgen van cliëntparticipatie
- Plezier in je werk!
- Voldoen aan wet- en regelgeving
- Samenwerking tussen Zorg en Vastgoed & Services

Model Knoster en de PDCA

In 'Koken met Respect!' zijn twee managementtheorieën toegepast: Model Knoster en de PDCA-cyclus. Voor Model Knoster is gekozen omdat we door dit trainingsmodel bij onze medewerkers een verandering in hun werkwijze creëren, waarbij meer ruimte is voor eigen creativiteit en intrinsieke motivatie ten behoeve van het leefplezier van de cliënten van Respect.

Voor de PDCA-cyclus is gekozen omdat we hiermee het geleerde in de praktijk blijven toetsen en aan de hand van audits de gewenste verbeteringen kunnen realiseren. De PDCA wordt binnen Respect ook gebruikt in de jaarplannen.

1. Kennismaking en visie op de woongroep (visie) en empowerment (belang).
2. Het maken van een weekmenu (plan) en dieetleer & hybride koken (competenties).
3. Bestellen en voorraadbeheersing (plan).
4. Voedselveiligheid (plan) en inrichten van de werkomgeving (middelen).
5. Kookles (competenties).



Samenstellen werkgroep mantelzorgbeleid, coördinatie en begeleiding, met onderdeel familieparticipatie

Er zijn gesprekken geweest met een afvaardiging van de Cliëntenraad om te inventariseren wat aangepast moet worden in het huidige mantelzorgbeleid en waar behoefte aan is.

Persoonsgerichte schoonmaak

Persoonsgerichte schoonmaak is vergelijkbaar met persoonsgericht schoonmaken. Om die reden volgen de servicemedewerkers de scholing Leefplezierplan. We willen niet alleen voldoen aan landelijke schoonmaakrichtlijnen maar ook aansluiten bij persoonlijke wensen en behoeften. In 2022 zullen wij hier verder vorm aan geven.

3. Passende, veilige zorg en ondersteuning

Veiligheid van cliënten beslaat meer dan de thema's die in het kwaliteitskader worden benoemd. Veiligheid gaat ook over het veilig voelen van cliënten en het op een veilige manier kunnen werken door medewerkers.

3.1 Indicatoren Basisveiligheid

De keuze van de facultatieve indicatoren is afgestemd met de Cliëntenraden waarna besloten is deze indicatoren gelijk te houden aan het voorgaande jaar. Naast de verplichte indicatoren basisveiligheid (advanced care planning, bespreken van medicatiefouten en aandacht voor eten en drinken) heeft Respect gekozen voor inzet en terugdringen van de vrijheidsbeperkende maatregelen. De scorelijsten worden aangeleverd aan het Zorginstituut. De indicatoren zijn op locatieniveau openbaar via: www.zorginzicht.nl.

Advanced care planning

Uit de meting blijkt dat van 80% van de verpleeghuisbewoners wensen en afspraken over het levenseinde in het dossier zijn vastgelegd. De vraag door wie en op welk moment dit onderwerp wordt besproken met de cliënt, is onderdeel van het MDO-project. Afspraken over wel of niet reanimeren zijn een vast onderdeel binnen het dossier. Het dossier kan nog verder aangevuld worden met andere onderwerpen.

Medicatiefouten

Medicatiefouten worden op cliëntniveau gemeld met behulp van een melding incident in het dossier en er wordt een melding gemaakt bij de specialist ouderengeneeskunde. De analyse die uitgevoerd wordt door de coördinerend verpleegkundige wordt aangeleverd aan de MIC-commissie waarna aanbevelingen beschreven worden. De MIC-analyse wordt besproken in het managementteam en in de afdelingsteams, waarna de geformuleerde acties uitgevoerd worden.

Bij 80% van de organisatie worden medicatie-incidenten besproken in de teams. Voor het werken met het nieuwe MIC-melding formulier is een instructie geschreven voor de zorgmedewerkers. Daarnaast is er een continu scholingsprogramma voor het werken met het MIC-formulier.

Aandacht voor eten en drinken

In 2021 is een start gemaakt met de werkgroep voeding. Er is een discrepantie tussen het vastleggen van de voedselvoorkeuren en het bespreken van deze voorkeuren met de cliënten. De werkgroep heeft een voorstel geschreven ten aanzien van de aspecten rondom voeding die vastgelegd moeten worden. Het bespreken van deze voorkeuren met de cliënt is onderdeel van het MDO-project. De werkwijze van de werkgroep voeding staat beschreven onder hoofdstuk 2.5 Wooncomfort.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

We hadden de ambitie om het waarborgzegel 2 sterren te behalen, maar stichting IDé innovatiekring Dementie had onvoldoende aanvragen om het keurmerk voort te zetten. Het terugdringen van vrijheidsbepanking gebeurt door enerzijds observatie en rapportage van het zorgteam, voorafgaand en gedurende de inzet.

Anderzijds vindt periodieke evaluatie van de inzet plaats tijdens het MDO en/of artsen-/gedragsvisites, in samenspraak met de cliënt en diens vertegenwoordiger. Daarbij wordt continu gezocht naar de minst ingrijpende maatregel. Waar van toepassing wordt het WZD-stappenplan gevolgd en de WZD-functionaris betrokken.

3.2 Overige thema's t.a.v. veiligheid

Digitaal aftekenen medicatie

Er is een plan van aanpak ten behoeve van de implementatie geschreven en de eisen waaraan de implementatie moet voldoen. Een belangrijke voorwaarde is het hebben van een stabiel Wifi netwerk en bereik op elke afdeling. In 2022 staat een update van het Wifi netwerk gepland. Om deze reden is in 2021 besloten het elektronisch aftekenen uit te stellen naar 2022.

Het deurenbeleid in relatie tot de Wet Zorg en Dwang (WZD) vraagt om verdere uitwerking

Zorgdragen voor een veilige woonomgeving en onze verantwoordelijkheden met betrekking tot cliëntveiligheid zijn niet altijd in lijn met de vrijheid van cliënten. Niet elke bewoner ervaart een gesloten deur als een beperking. We zijn nog terughoudend in het massaal openen van de deuren.

Infectiepreventiecommissie (IPC): welke hygiënemaatregelen blijven in 2021 van kracht?

In aanvulling op de hygiënerichtlijnen en coronamaatregelen heeft Respect, op advies van de IPC, geïnvesteerd in 50 desinfectiezuilen bij elke in- en doorgang om de handdesinfectie te optimaliseren. Daarnaast zijn voor medewerkers handflacons besteld die zij bij zich kunnen dragen.

De IPC en de Taskforce Corona hebben in samenwerking met de afdeling Beleid & Kwaliteit het coronaprotocol steeds up-to-date gehouden en aangepast naar de op dat moment geldende maatregelen. De afdeling Marketing & Communicatie heeft de medewerkers bij wijzigingen geïnformeerd over de aanpassingen.

Vacumeren

Op de tijdelijke buitenlocaties van Het Uiterjoon, De Eshoeve en het Novotel, zijn vacumeermachines (Vacusan) aangeschaft. Deze machines vacumeren de afvalzakken waar het incontinentiemateriaal in verzameld wordt. Deze manier van verzamelen is hygiënisch en zorgt ervoor dat de geur van incontinentiemateriaal teruggedrongen wordt.

Zorgmedewerkers aanmelden voor klinische lessen Meldcode Ouderenmishandeling

In verband met de bezetting van het maatschappelijk werk en de focus op de omstandigheden met betrekking tot corona, hebben de klinische lessen geen doorgang gevonden.

Klachtenrapportages

In 2021 zijn 9 klachten gemeld. De meeste klachten hebben betrekking op de ervaren professionaliteit van medewerkers. In het overzicht hieronder is het type klacht naar PREZO-prestatie weergegeven

PREZO-prestatie Type klacht

D1 Woon-leefsituatie

- Bejegening medewerker
- Zoekraken persoonlijke eigendommen

D4 Lichamelijk welbevinden en gezondheid

- Wisselende kwaliteit van verzorging
- Medicatieverstrekking

P2 Informatie en communicatie

- Wisselende informatie omtrent pre-terminale fase bij moeder

P3 Cliëntveiligheid

- Onveilige in de zorgrelatie

V1 Professionele medewerkers

- Medische behandeling (2x)
- Niet realistische voorstelling van zaken van een cliënt met persoonlijkheidsproblematiek over zorg- en dienstverlening door medewerkers in revalidatiezorg

De klachten zijn in de meeste gevallen door de betreffende zorgmanager afgehandeld. Bij twee klachten is de cliëntvertrouwenspersoon betrokken geweest. De meeste klachten zijn middels een gesprek behandeld en naar tevredenheid opgelost. Een paar klachten liepen om uiteenlopende redenen door naar een volgend kwartaal en zijn toen opgelost. In één geval is sprake van ontslag uit zorg en overplaatsing.

4. Leren en ontwikkelen

De visie van Respect is het continu verbeteren en borgen van kwaliteit. De mate waarin kwaliteit van zorg wordt ervaren wordt tastbaar gemaakt door verschillende metingen en audits gedurende het jaar. Er is gekozen voor de zorgmonitor (Accordis) die is verbonden aan onze digitale systemen, waardoor wij dagelijks actuele data kunnen genereren en kunnen sturen.

4.1 Leren van, en in, de praktijk

Het leren in de praktijk wordt in diverse onderdelen toegepast. Leerlingen en stagiaires zijn dagelijks aan het leren in de praktijk en worden begeleid door werkbegeleiders op de reguliere afdelingen en door Coaches on the Job op de leerafdelingen. De praktijkopleiders toetsen en volgen de leerling tijdens de opleiding.

Daarnaast is er het onderzoek van de Leyden Academy, het delen van ervaringen, en het bespreken van dilemma's en de wijze waarop wij deze informatie kunnen gebruiken om de kwaliteit van zorg te verbeteren.



4.2 Leren van elkaar

Op verschillende niveaus zijn we verbonden met organisaties uit de regio.

Respect is lid van een regionaal netwerk, het zogenaamde ZorgScala. ZorgScala stelt zich ten doel: bevorderen dat de aangesloten organisaties een samenhangend, cliëntgericht en een kwalitatief goed zorgaanbod kunnen leveren.

Daarnaast bevordert ZorgScala dat de leden hun toegevoegde waarde in de hele zorgketen, tot hun recht kunnen laten komen.

We zijn verbonden met het Geriatriesch Netwerk Scheveningen. Het Geriatriesch Netwerk Scheveningen is een organisatie van hulpverleners die als doel hebben om elke kwetsbare oudere in Groot Scheveningen goede zorg en welzijn in brede zin te bieden. Kwetsbaar zijn, heeft lichamelijke, psychische en sociale aspecten. We hebben een samenwerkingsverband met Tip Haaglanden om de crisiszorg in de regio te optimaliseren.

In samenwerking met zorgorganisatie Cardia ontwikkelen en implementeren we data-gedreven zorg. Data-gedreven zorg behelst digitale innovaties.

4.3 Plannen maken, evalueren en ontwikkelen

Jaarlijks wordt het Kwaliteitsplan geschreven. Het Kwaliteitsplan komt tot stand in gezamenlijkheid met de Cliëntenraad, VVAR en een afvaardiging vanuit de zorg. Voor het Kwaliteitsplan 2022 hebben we een drietal waardevolle sessies georganiseerd om input op te halen om het plan te schrijven. De basis van het kwaliteitsplan is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Behandelaren worden ook in 2021 ingezet ter ondersteuning van alle zorgteams

Behandelaren ondersteunen vanuit hun expertise de zorgteams.

De ergotherapeut heeft trainingen fysieke belasting verzorgd en is geconsulteerd voor werkplekonderzoeken.

De psycholoog ondersteunt de zorgteams bij het omgaan met bewoners met een dementie, in de vorm van omgangsoverleggen.

De geestelijk verzorgers komen op verzoek met teams in gesprek over ethische dilemma's en team time-outs.

Externe audit

In het voorjaar 2021 is Respect-breed een volledige Prezo Care audit gehouden. Respect heeft gekozen om de Prezo Care audit uit te laten voeren omdat dit een beter passende audit is die past bij de visie van Respect.

Ontwikkelpunten

De ontwikkelpunten zijn per onderwerp weergegeven, zie hieronder.

Leren en reflecteren

De vernieuwde visie op zorg en de daarbij geïntroduceerde hulpmiddelen zijn bij een aantal teams geïntroduceerd. De vervolgstap is het verspreiden van deze visie en bijbehorende hulpmiddelen bij alle teams.

Het auditteam bemerkt dat de nieuwe visie op kwaliteit vooral leeft bij het hoger management en coördinerende staffuncties en minder bij verzorgende en medewerkers van ondersteunende afdelingen.

5. Leiderschap, governance en management

Ook in 2021 speelde de Raad van Bestuur een belangrijke faciliterende en stimulerende rol bij het zorgen voor optimale randvoorwaarden. Professioneel leiderschap wordt gestimuleerd en gefaciliteerd.

De betrokkenheid van de Raad van Toezicht is groot. De Raad van Toezicht heeft in 2021 deelgenomen aan de centrale Cliëntenraad (CCR) vergaderingen.

Cliëntenraden in 2021 – WMCZ

In 2021 krijgt de WMCZ meer vorm, er is een interne netwerkdag gehouden voor de Cliëntenraad en het management in het kader van samenwerking, verwachtingen en rollen. Het is nog onwennig om medezeggenschap te hanteren: wanneer en op welke wijze nemen we de Cliëntenraad mee in opmars naar een advies?

De Cliëntenraden hebben afzonderlijk gezocht naar een goede organisatie van de Cliëntenraad op het gebied van taakverdeling, deskundigheid en efficiëntie.

De Cliëntenraden hebben tijdens de pandemie een manier gevonden om de achterban te vertegenwoordigen en contact te onderhouden, hoewel dit geen eenvoudige opgave was. Sommige raden maakten gebruik van WhatsApp.

Een van de speerpunten van het kwaliteitsjaarplan was om met de cliëntenraden informatie- en communicatiestromen in zijn algemeenheid vast te leggen. De communicatiemedewerker is met de cliëntenraden in gesprek gegaan om het doel van de informatie te bespreken, en op welke wijze we binnen de cliëntenraden eenduidige informatie kunnen verspreiden.

Er wordt een flyer gemaakt en deze zal in 2022 verspreid kunnen worden.

De verzorgende verpleegkundige adviesraad (VVAR)

De voorzitter van de VVAR is de Raad van Bestuur van Respect.

De VVAR heeft in beginsel een reglement opgesteld en heeft goed contact met de achterban. Dit is ook van belang om hen te vertegenwoordigen.

Een onderwerp waar de VVAR zich over heeft gebogen, is de begeleiding van leerlingen. Het advies is om een leerlingenraad op te stellen die de belangen van de leerlingen vertegenwoordigt.

6. Personeelssamenstelling

In 2021 heeft Respect zich gericht op toekomstbestendigheid. Huidige zorgfuncties zijn omgezet naar nieuwe functies, waarbij de medewerkers hun werkzaamheden op hun opleidingsniveau kunnen uitvoeren. De nieuwe functies zijn onderdeel van het functiehuis, waar ook de daaraan verbonden leerlijnen aan bod komen en dat gericht is op de doorontwikkeling van medewerkers.

Binnen de krappe arbeidsmarkt probeert Respect bestaande teams zo veel mogelijk minder te belasten met administratieve taken, bijvoorbeeld door het inzetten van een administratieve ondersteuner.

6.1 Arbeidsmarkt

Vanuit de functie van huiskamerondersteuner is aantal medewerkers een opleiding gaan volgen:

- Basismodules ADL;
- Basisopleiding activiteitenbegeleiding;
- Helpende;
- VIG;

6.2 Diverse activiteiten in het kader van behoud en werving

Binnen de regio is het niet eenvoudig om nieuwe medewerkers te werven, mede omdat er veel zorgaanbieders in de regio zijn. Respect heeft in 2021, naast de reguliere opleiding Verzorgende in de Gezondheidszorg, voor de verpleeghuiszorg wederom 15 medewerkers aangenomen om het verkorte opleidingstraject Verzorgende in de Gezondheidszorg van 1,5 jaar te volgen.

Kritische succesfactoren zijn de verhouding van leerniveaus op de afdeling, bezetting Coaches on the Job en de intensiteit/snelkookpan van de verkorte opleiding.

Om de medewerker te kunnen bijstaan zijn vanuit de afdeling Human Resources (HR), een bedrijfsarts, een verzuimcoördinator, een bedrijfsmaatschappelijk werker en een budgetcoach beschikbaar. De leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor het verwijzen naar deze functionarissen.

6.3 Faciliteren middenkader

De functie van zorgmanager is geëvalueerd en afgezet tegen de *span of control*. Dit heeft geleid tot herdefiniëring van de functie naar teamleider. In dit proces zijn de Cliëntenraden en de Ondernemingsraad geïnformeerd. De implementatie zal in 2022 plaatsvinden.

6.4 Implementatie roosterbeleid

Besloten is dat eerst de basis op orde wordt gebracht alvorens er wordt gestart met het nieuwe roosterbeleid. In 2022 zal het roosterbeleid bij voldoende bezetting worden geïmplementeerd in de lijn en staf.

6.5 Implementatie functiehuis

Het nieuwe functiehuis werd in 2021 uitgewerkt. De basisprincipes: leidinggevenden in staat stellen voldoende tijd en aandacht aan medewerkers geven en medewerkers een zinvolle invulling van hun werk en ruimte voor eigen verantwoordelijkheid geven. Er zijn leerlijnen ontwikkeld die de perspectief bieden in breedte en diepte, passend bij de eigen competenties. Een en ander is neergelegd in de Werkplezierdroom.

6.6 Huiskamerondersteuners

De inzet van huiskamerondersteuners is gecontinueerd. De inzet van huiskamerondersteuners is in de tweede helft van 2021 geëvalueerd en afgezet tegen de financiering van de zorg in 2022. Er is kritisch gekeken naar de bekostiging en inzet. Dit heeft geleid tot aanpassing/afschaling in 2022. In 2022 zal bekeken moeten worden wat het effect op de dienstverlening is, evenals naar de uitkomsten van de medewerkerstevredenheidsmeting op dit punt.

6.7 Concreet ouderenbeleid ontwikkelen

Voor het ouderenbeleid sluiten we aan bij de CAO:

- *Balansbudget*: uren sparen om een sabbatical te nemen of eerder te stoppen met werken. De CAO schrijft een aantal bronnen voor. Respect heeft ervoor gekozen alle mogelijke bronnen in te zetten om medewerkers zo gemakkelijk mogelijk te laten sparen voor het balansbudget. De huidige oudere medewerker heeft anders onvoldoende bronnen om te sparen, terwijl deze groep juist nu behoefte heeft aan eerder stoppen.
- *Landingsbaan*: op basis van de CAO 2022 zullen we dit verder uitwerken.
- Functies van huiskamerondersteuner en Coach on the Job zullen beschikbaar komen voor medewerkers die niet meer (volledig) in de zorg kunnen werken en anders de eindstreep niet zouden kunnen halen.

6.8 Aandacht, aanwezigheid en toezicht

De mix van de indicaties (zorgzwaartepakketten) is leidend voor de personeelssamenstelling op een woongroep. In 2021 hebben we de kwaliteitsgelden kunnen benutten voor toezicht op de woongroepen.

Er is 24/7 een verantwoordelijke op de woongroep(en) aanwezig en daarnaast is er 24/7 een verpleegkundige beschikbaar op locatie of op afroep.

Respect heeft een flexpool van ongeveer 100 medewerkers. Deze flexmedewerkers zijn in dienst van Respect en inzetbaar op alle locaties.

6.9 Specifieke kennis en vaardigheden

De woongroepen hebben een eigen multidisciplinair team tot hun beschikking. Hiermee is de verpleegkundige zorg geborgd. Er is 24/7 een specialist ouderengeneeskundige te bereiken.

Tijdens de coronapandemie hebben we extra diensten gepland waardoor we ter plekke konden opschalen bij ziekte.

Medewerkers kunnen verplichte en gewenste scholing volgen via Respect educatie en trainingen. Binnen Respect is gekozen om de Zorgleefplanbespreking halfjaarlijks te laten plaatsvinden.

6.10 Personeel, reflecteren en ontwikkelen

Scholing omgaan met probleemgedrag/basiskennis dementie

Het continue scholingsprogramma 'Omgaan met onbegrepen gedrag' stond in het tweede kwartaal gereed maar door het op orde krijgen van de basis (dossier) en de omzetting naar Office 365 is er geen ruimte geweest om de medewerkers, naast de andere scholingen, te scholen op het gebied van basiskennis van onbegrepen gedrag. Daarnaast is in het vierde kwartaal voorrang gegeven aan de verplichte scholing 'Omgaan met agressie'.

Scholing zorgmedewerkers m.b.t. Nedap ONS

Er is een continu aanbod van scholingsprogramma's met betrekking tot het dossier. Het scholen van medewerkers met betrekking tot het op orde hebben van de administratieve organisatie heeft tevens geleid tot meer kennis over het dossier en de werking van ONS.

Digitalisering zorg

De digitalisering in de zorg neemt toe maar niet elke medewerker is voldoende onderlegd en kan mee met de ontwikkeling. In 2021 zijn maandelijks Online Aware trainingen aangeboden om medewerkers digitaal vaardiger te maken.

In 2021 is besloten om met data-gedreven zorg' een pilot te starten met het werken met een QR-code. De code wordt gescand waardoor ter plekke cliëntinformatie (de zorgkaart) getoond wordt. Dit wordt nog verder uitgewerkt, waarna de pilot in 2022 zal plaatsvinden.

Een ander onderdeel is het in kaart brengen van de zorgminuten. Ook deze pilot wordt uitgewerkt waarna de meting in 2022 wordt gestart.

De verzuimmodule is geïmplementeerd. Deze verzuimmodule is een volg- en registratiesysteem tijdens de verzuimperiode.

Er is een werkgroep gestart om de Zorgmonitor te ontwikkelen en de voorbereiding op implementatie in 2022 voor te bereiden.

Traineeship op twee afdelingen

Er zijn twee trainee zorgmanagers aangenomen. De begeleiding is verzorgd door een collega zorgmanager. Een trainee zorgmanager is gestart met een opleiding HBO management in de zorg. De ander is vanwege privéomstandigheden langdurig ziek.

6.11 Personeelssamenstelling verpleeghuiszorg 2021

	1 januari 2021		31 december 2021	
	fte	pp	fte	pp
Zorgpersoneel (excl. Hospice)	290,44	398	271,07	373
Flexmedewerkers zorg	39,45	83	35,40	70
Advies- en behandelcentrum	29,12	39	30,45	39

6.12 Aantal stagiaires

1 januari t/m 31 december 2020	1 januari t/m 31 december 2021
28	28

6.13 Kwalificatieniveau zorgverleners

Func-tieniveau/ functies	1 januari 2021		31 december 2021	
	Fte	Pp	Fte	Pp
Niveau 1 Huis-kamerondersteuner, assistent woonzorgbegeleider	37,6	69	35,5	68
Niveau 2 Helpende, helpende+, woonzorgbegeleider, woonzorgbegeleider+, assistent persoonlijk Begeleider, assistent AB	86,96	139	70,05	111
Niveau 3 Evv, VIG, AB, Coach on the Job, coördinator vrijwilligers, persoonlijk begeleider	128,49	176	122,72	168
Niveau 4 Verpleegkundigen, coördinator ambulant team	9,93	19	6,79	14
Niveau 5 Coördinerend verpleegkundigen	10,2	13	10,2	13
Behandelaren	41,6	38,5	43,5	38,5
Overig zorgpersoneel Zorgmanagers	7,1	7	7,1	7
Leerlingen	46,6	59	53,2	64

6.14 Verzuimcijfers*

Als gevolg van Covid is het verzuim hoger dan we begroot hadden en gewend zijn.

Normaliter is het verzuim 6%.

Ter ondersteuning aan de organisatie is er een Arbo-verzuim coördinator aangesteld.

2020 - Ziekteverzuimpercentage verpleeghuiszorg: **6,79**

2021 - Ziekteverzuimpercentage verpleeghuiszorg: **7,38**

* Dit betreft alleen de verpleeghuiszorg (exclusief verzuim Advies- en Behandelcentrum)

7. Hulpbronnen, omgeving en context

Om persoonsgerichte zorg en kwaliteit van zorg zo optimaal mogelijk vorm te geven maken we gebruik van hulpbronnen.

7.1 Gebouwde omgeving

Elke locatie van Respect heeft een eigen uitstraling passend bij de omgeving en de doelgroep. Eind 2021 zijn de cliënten van Het Uiterjoon in verband met een renovatie verhuisd naar tijdelijke locaties.

7.2 Materialen en hulpmiddelen

Respect heeft voldoende materialen tot haar beschikking ter ondersteuning van de medewerkers en ten behoeve van de verzorging en behandeling van de cliënten. Jaarlijks vindt er onderhoud aan de materialen plaats. Bij de leverancier van de verpleegartikelen hebben we materialen in het depot staan. Deze kunnen op afroep geleverd en geplaatst worden.

7.3 Facilitaire zaken

Facilitaire zaken zijn ondergebracht bij Vastgoed & Services. Zij verzorgen het onderhoud, het schoonhouden van de woonomgeving, de restauratieve voorziening, de logistieke werkzaamheden, de ontvangst en dienstverlenende pakketten. De meeste diensten worden uitgevoerd door de medewerkers van Respect.

7.4 Financiën en administratieve organisatie

De planning- en controlecyclus wordt door de manager Finance & Control beheerd. De ingezette beweging is om de facturaties zoveel mogelijk tussen cliënt en aanbieder te laten plaatsvinden. In 2021 is er gestuurd op het verbeteren van de administratieve organisatie.

8. Gebruik van informatie

Jaarlijks vinden standaard een aantal metingen plaats, onder meer naar cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid. De zorgmanagers bespreken de uitkomsten en formuleren acties. Daarnaast voeren we de jaarlijkse meetweek (indicatoren basisveiligheid) uit en laten we een Prezo Care audit uitvoeren door Stichting Perspekt.

8.1 Cliënt

Respect stimuleert cliënten en hun vertegenwoordigers om hun ervaringen te delen op Zorgkaart Nederland.

In de cliënttevredenheidmeting zijn de vragen van Zorgkaart Nederland opgenomen en, indien men toestemming geeft, worden deze geplaatst op Zorgkaart Nederland. Zorgkaart Nederland is beschikbaar voor iedereen die geïnteresseerd is.

8.2 Zorginkoop

Zorgkantoor CZ heeft jaarlijks een locatiebezoek en bestuurlijk overleg met de Raad van Bestuur de manager Verpleeghuiszorg, de manager Finance & Control en een afvaardiging van de Cliëntenraden. De gesprekken gaan onder andere over het Kwaliteitsjaarplan en de kwaliteit van zorg.

8.3 Verantwoording & toezicht

De uitkomsten van de meetweek (indicatoren basisveiligheid) en de indicatoren personeelssamenstelling worden jaarlijks aangeleverd aan het Zorginstituut. De IGJ komt aangekondigd en onaangekondigd op locatiebezoek om de kwaliteit van de zorg te toetsen.

Respect – *wonen, zorg, welzijn*
Postbus 84050
2508 AB Den Haag
Telefoon (070) 306 1020
www.respectzorg.nl