



VERBURGT
MOLHUYSEN
STAETE

KWALITEITSPLAN 2022

INLEIDING

Voor het opstellen van het Kwaliteitsplan 2022 maken we voornamelijk gebruik van de volgende bronnen.

- Het eindverslag d.d. 29 oktober 2021 van de herhaalscan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg
- Input van medewerkers tijdens de personeelsbijeenkomsten (november 2021)
- Feedback van de Professionele Adviesraad, Cliëntenraad en Raad van Commissarissen.

Herhaalscan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Aan de herhaalscan voor het programma *Thuis in het Verpleeghuis - Waardigheid en trots op elke locatie* namen cliënten, familie, medewerkers en vertegenwoordigers van bestuur en management deel. De analyse van deze schriftelijke scan/enquête werd daarna door de scanners besproken met een afvaardiging van deze doelgroepen (uitgezonderd bestuur en management) tijdens een kwaliteitsgesprek. De scores werden op basis van dit gesprek vervolgens op enkele punten bijgesteld. De scanners kwalificeerden het gesprek als prettig, en gaven aan dat deelnemers kritisch durfden te kijken naar wat goed en wat minder goed gaat binnen Verburgt-Molhuysen Staete. Uit het scanverslag: "Kenmerkend is de betrokkenheid bij de bewoner, elkaar en de organisatie. De meetlat, die medewerkers zichzelf opleggen, ligt erg hoog. Dat maakt dat men niet snel tevreden is. Successen zouden door medewerkers zelf meer mogen worden gezien en gewaardeerd". De herhaalscan laat de volgende mooie kwaliteitsontwikkeling zien:

Thema	2020	2021
Persoonsgerichte zorg	Op orde	Uitblinker
Wonen en welzijn	Op orde	Op orde
Veiligheid	Op orde	Op orde
Leren en Verbeteren	Aandachtspunt	Op orde
Leiderschap, governance en management	Op orde	Op orde
Personeelssamenstelling	Op orde	Neutraal beeld
Gebruik van hulpbronnen	Op orde	Op orde
Gebruik van informatie	Aandachtspunt	Neutraal beeld

De kern van het Kwaliteitsplan 2022 laat zich hier uit destilleren: Op orde houden wat op orde is en extra aandacht voor de “gele” thema’s. Met die insteek hebben ook de personeelsbijeenkomsten plaatsgevonden.

Personeelsbijeenkomsten

Vanwege het oplopende aantal besmettingen door Covid-19 hielden wij in november niet één grote, maar acht kleine personeelsbijeenkomsten. In groepjes keken we terug op 2021 en bespraken we met elkaar de prioriteiten voor volgend jaar. De vraag die centraal stond –*Wat maakt dat jij bij Verburgt-Molhuysen werkt en wat moeten we doen zodat jij hier prettig kunt blijven werken?*– leverde een scala aan ideeën, tips en wensen op die passen in bijna alle thema’s van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In november vindt ook nog een medewerkers-tevredenheidonderzoek plaats. De resultaten hiervan verwachten wij in januari 2022. Indien er nieuwe inzichten hieruit naar voren komen, verwerken we die alsnog in dit Kwaliteitsplan.

Professionele Advies Raad, Raad van Commissarissen en Cliëntenraad

Dit Kwaliteitsplan werd vastgesteld na overleg met de Professionele Adviesraad (PAR), de Cliëntenraad en de Raad van Commissarissen van Verburgt-Molhuysen Zorg B.V.

Oosterbeek, 30 november 2021
Hans Prenger & Hieke de Zeeuw

Thema 1: persoonsgerichte zorg

Aandacht voor bewoners ∞ Zorgleefplan opstellen (binnen zes weken) ∞ Medewerkers kennen bewoners ∞ Medewerkers verzorgen volgens afspraak ∞ Zorgleefplan wordt minimaal twee keer per jaar besproken ∞ Medewerkers en behandelaren werken samen ∞ Wensen en behoeften zijn leidend voor medewerkers.

In de afgelopen vijf jaar is veel bereikt op het terrein van persoonsgerichte zorg. Bij alle bewoners is een actueel zorgleefplan aanwezig, deze is opgesteld samen met de bewoner/mantelzorger. Bij iedere bewoner is er aandacht voor wensen, behoeften en welzijn. Er is ook continuïteit van behandelaren. Met name de betrokkenheid van de specialist ouderengeneeskunde verbeterde de samenwerking met de huisartsen en andere behandelaren. In de herhaalscan werd dit thema als **uitblinker** gescoord. Dat betekent dat de organisatie hiermee een voorbeeld is voor andere organisaties.

Actiepunten:

- We stappen in Q1 2022 over op een andere systematiek voor het zorgleefplan: van Omaha classificatie naar de indeling in vier domeinen (Woon- en leefomstandigheden, Participatie, Mentaal welbevinden en Lichamelijk welbevinden en gezondheid). We verwachten met deze systematiek de persoonsgerichte zorg en ondersteuning voor individuele bewoners beter in kaart te kunnen brengen en ook beter te kunnen (op) volgen.

Thema 2: Wonen en Welzijn

Aandacht voor levensvragen ∞ Familieparticipatie ∞ Persoonlijke verzorging van bewoners ∞ Schone ruimtes ∞ Zinnige tijdsbesteding en activiteiten ∞ Maaltijden ∞ Leefruimtes passend bij de doelgroep

In de herhaalscan is het thema wonen en welzijn over het algemeen goed **op orde**. Vooral de maaltijden zijn verbeterd. Aandachtspunt blijft de manier waarop (ervaren door medewerkers en cliënten) er aandacht is voor levensvragen bij bewoners. Medewerkers voelen zich er niet altijd voor toegerust hier goed mee om te gaan. Er vinden zeker wel “diepere” gesprekken plaats, maar lang niet alles wat besproken wordt, kan worden gerapporteerd. Datzelfde geldt voor de zinnige dagbesteding. Het aanbod van activiteiten en individuele begeleiding is groot. Maar, zo blijkt tijdens een gesprek over dit punt tijdens de personeelsbijeenkomsten, lang niet altijd wordt hierover gerapporteerd. Familie is, door de beperkende maatregelen door Covid-19, veel minder betrokken bij algemene activiteiten. De Cliëntenraad geeft aan dat zij deze betrokkenheid mist. Vrijwilligers zijn er, sinds het voorjaar van 2020 (de Covid-19 lockdown) niet meer. Dit laatste wordt door medewerkers niet als groot gemis ervaren. Sommigen zien vrijwilligers wel als potentieel extra handen tijdens drukke momenten. Maar tegelijkertijd is er ook het besef dat je van vrijwilligers niet de zelfde hoge standaard kunt verwachten als van professionele collega's.

Actiepunten:

- Het Kwaliteitsoverleg maakt in Q1 een analyse van het onderdeel Aandacht voor Levensvragen en stelt een plan van aanpak op. Doel is om duidelijk te krijgen wat de rol van de verzorgende/verpleegkundige op dit punt moet zijn en wanneer en hoe er eventueel een

doorverwijzing moet plaatsvinden. Ook wordt vastgesteld welke scholing eventueel nodig is of aangeboden kan worden aan medewerkers.

- In het cliënttevredenheidonderzoek dat in Q2 plaatsvindt, zal een open vraag worden opgenomen over het activiteitenaanbod. Dit om nader te kunnen analyseren waar de onduidelijke score op dit onderdeel is gebaseerd en wat er verbeterd kan worden.
- In Q1 starten we met het uitnodigen van een beperkt aantal familieleden bij algemene activiteiten voor bewoners. Zij vervullen dan de rol van vrijwilliger. Inmiddels is geïnventariseerd welke familieleden graag hier aan willen deelnemen.

Thema 3: Veiligheid

Medewerkers letten systematisch op de gezondheid van bewoners ∞ Er zijn geen drempels voor het melden van incidenten ∞ Incidenten worden opgevolgd ∞ Medewerkers zijn bevoegd en bekwaam voor risicovolle handelingen ∞ Medicatie wordt volgens afspraak bewaard en verstrekt ∞ Vrijheidsbeperkende maatregelen worden zoveel mogelijk voorkomen en anders volgens richtlijnen toegepast ∞ Medewerkers werken hygiënisch

Uit de herhaalscan komt naar voren dat kwaliteit en veiligheid in de zorg **op orde** zijn. De subonderdelen medicatie en risicovolle handelingen krijgen zelfs de kwalificatie **uitblinker**. Alleen het opvolgen van incidenten blijft een aandachtspunt. Medewerkers geven tijdens de personeelsbijeenkomsten aan zich veilig te voelen en zich ook vrij te voelen incidenten te melden. Aan de procedure rondom het maken van MIC/MIM meldingen is in het teamoverleg uitgebreid aandacht besteed. Uit de herhaalscan: *"Meldingen worden geregistreerd en vervolgens geïnventariseerd, geanalyseerd en opgevolgd door de teamleiders. Meldingen worden besproken in het Kwaliteitsoverleg en acties worden op deze plek uitgezet. Aandacht behoeft nog het bespreken van de analyse in het teamoverleg (leren en verbeteren), het borgen van de PDCA-cyclus en de terugkoppeling naar familie."* Aangezien dit onderwerp al een verbeterpunt is wat op de agenda van het Kwaliteitsteam staat, maken we hier geen nieuw actiepunt van.

Thema 4: Leren en verbeteren

Reflectie en bespreken wat beter kan ∞ Voldoende overlegmomenten ∞ Zorgmedewerkers kunnen input geven voor het kwaliteitsplan en – verslag ∞ Kwaliteitsmanagementsysteem, kwaliteitshandboek en protocollen - ∞ cultuur van leren en verbeteren ∞ Voldoende tijd en ruimte voor deelname aan lerend netwerk.

Dit onderdeel verbeterde ten opzichte van vorig jaar van **aandachtspunt** naar **op orde**. In de herhaalscan WOL wordt vastgesteld dat het in voorgaande jaren aangepaste Kwaliteitsmanagementsysteem volledig aansluit bij de structuur van het Kwaliteitskader. Er is een open cultuur van leren en verbeteren die vorm krijgt door bijvoorbeeld gezamenlijke scholingen en informele reflectieborrels.

Tijdens de personeelsbijeenkomsten geven medewerkers aan dat zij de geconstateerde open sfeer herkennen en als prettig ervaren. Nieuwe collega's geven aan nooit te aarzelen om hulp te vragen en dat er altijd ruimte is om zaken nog een keer uit te leggen. De grote groep leerlingen is positief over de onlangs gestarte leerling-bijeenkomsten onder leiding van de kwaliteitsverpleegkundige.

Aandachtspunt volgens medewerkers blijft de zorgvuldige begeleiding van leerlingen. Het is goed om hen vaker en in sommige gevallen ook langer, boventallig in te roosteren met ervaren collega's. Daarnaast geven medewerkers aan dat het goed is om nieuwe mensen te laten kennismaken met alle aspecten van het werk, dus ook op andere afdelingen en andere teams. Het inwerken in de eerste drie maanden dat er nieuwe collega's bij ons werken zou meer gestructureerd kunnen worden vormgegeven zodat er een meer eenduidige manier van werken ontstaat. Diverse medewerkers geven aan dat zij scholing op locatie missen. De nadruk op online onderwijs is voor hen op dit moment te groot. Medewerkers geven aan dat zij hechten aan goede communicatie en feedback kunnen geven en ontvangen. Dit gaat nog niet iedereen even natuurlijk af.

Actiepunten:

- In Q1 herhalen we voor alle medewerkers een (enkele jaren eerder ook gehouden) training Feedback.
- In Q2 is een introductieprogramma voor nieuwe medewerkers gereed dat borgt dat iedereen op dezelfde manier kennismaakt met Verburgt-Molhuysen Staete, op alle afdelingen heeft kunnen meelopen en op gestructureerde wijze alle benodigde kennis over prettig, veilig en verantwoord werken tot zich heeft kunnen nemen.
- In Q1 start voor alle medewerkers die de afgelopen 1,5 jaar in dienst zijn gekomen, het scholingsprogramma U woont nu hier.
- In Q3 evalueren we de inzet van de PAR.
- Per Q2 is de vacature van Kwaliteitsmedewerker (weer) vervuld.

Thema 5: Leiderschap, governance en management

Organisatie heeft heldere visie ∞ Bestuur en management sturen op kwaliteit ∞ Leiding is betrokken en weet wat er speelt ∞ Leiding weet wat medewerkers nodig hebben en ondersteunt hen ∞ Medewerkers kunnen invloed uitoefenen op beleid ∞ Professionele inbreng bij Raad van Bestuur (Directie).

De herhaalscan van WOL scoorde dit thema als **neutraal of onduidelijk**. Dit is voor een deel terug te voeren op de grote verandering die er het afgelopen jaar heeft plaatsgevonden. Het aantal bewoners groeide met bijna dertig procent, evenals het aantal medewerkers. Door de (werk)druk vanwege Covid-19, de groei, de investeringen in kwaliteitsverbeteringen en de organisatieverandering die hiermee gepaard ging, was er minder ruimte en aandacht voor het inwerken van bijvoorbeeld nieuwe medewerkers of het organiseren van bijeenkomsten voor personeel en familieleden. Door de vele schriftelijke communicatie werden er veel mededelingen verzonden en was er minder ruimte voor gesprekken. De nieuwe teamleiders, de Professionele Adviesraad en de per 1 januari a.s. op te richten Ondernemingsraad moeten hierin een verbetering aanbrengen. Ook heeft de Cliëntenraad het initiatief genomen om, zo lang er geen fysieke bijeenkomsten mogelijk zijn, via telefoon persoonlijk contact op te gaan nemen met vertegenwoordigers van bewoners.

Tijdens de personeelsbijeenkomsten geven medewerkers aan dat zij de korte lijnen in de organisatie een positief punt vinden van het werken bij Verburgt-Molhuysen Staete. Benaderbare leidinggevenden zijn erg belangrijk. Daarnaast geven mensen aan dat goede communicatie (elkaar willen helpen, met elkaar praten in plaats van over elkaar, feedback durven geven en ontvangen) belangrijk is. Door de groei van de organisatie lijkt er behoefte aan iets meer frequent overleg. Ook hebben medewerkers behoefte aan contact en begrip tussen teams onderling (*"We moeten niet tegenover elkaar komen te staan"*).

Actiepunten:

- In Q1 vindt een HR scan plaats waarin de volgende onderdelen in het HR-beleid worden verbeterd: personeelshandboek voldoet aan de nieuwe CAO, functiebeschrijvingen zijn actueel, beoordelingscyclus is aangepast aan de huidige manier van werken, inwerkprocedure is vastgelegd in kwaliteitsprotocol. Daarna worden de voorgestelde wijzigingen doorgevoerd in de verschillende procedures en protocollen.
- In Q2 ontvangen alle medewerkers een personeelsmap met hierin de nieuwe versie van het personeelshandboek, informatie over (de randvoorwaarden voor) scholing en opleidingen, uitleg over veiligheid en andere systemen en de HR-cyclus.
- In Q1 komt een nieuw vergaderschema die recht doet aan de wens om vaker met elkaar te overleggen.
- In Q1 start de OR met haar werkzaamheden.
- In Q2 nemen alle medewerkers deel aan twee trainingen die als doel hebben: inzicht in eigen competenties en persoonlijkheid in relatie tot dat van je teamgenoten. Voor medewerkers zal een Diskprofiel worden opgemaakt, dat als basis dient voor verdere, laagdrempelige "teambuilding".
- Vanaf Q3 is er ruimte voor individuele coaching en intervisiebijeenkomsten voor (groepen) medewerkers. De precieze invulling zal worden bepaald na afloop en evaluatie van de teamtrainingen.

Thema 6: Personeelssamenstelling

Personeel heeft voldoende kennis en vaardigheden ∞ Er is voldoende personeel voor de uitvoering van zorg ∞ Er is voldoende personeel tijdens de intensieve zorgmomenten ∞ Er is altijd iemand in de huiskamer of gemeenschappelijke ruimte ∞ Er is een goede balans tussen vast en flexibel personeel ∞ De (na)scholing sluit aan bij de behoefte ∞ Er is voldoende tijd voor ontwikkelgesprekken ∞ Er is voldoende tijd voor scholing ∞ Ziekteverzuim is geen structureel probleem ∞ Er is geen groot verloop ∞ Medewerkers hebben plezier in het werk.

In de herhaalscan scoort dit onderdeel **neutraal/onduidelijk**. Voldoende personeel, vooral op intensieve zorgmomenten en tijdens vakantieperioden vormde een belangrijk gespreksonderdeel tijdens het scangesprek. De instroom van nieuwe medewerkers (30%), zij-instromers en leerlingen wordt gewaardeerd. Tegelijkertijd wordt de inzet van leerlingen als zelfstandige medewerker en meerdere leerlingen tegelijk zonder een vaste medewerker als zwak punt in de bezetting gezien. Het overvragen van leerlingen lijkt een risico. De uitstroom van ervaren collega's, vooral door

pensionering, is iets waar medewerkers zich zorgen over maken. Het is daarom belangrijk om hiervoor volwaardige vervanging te zoeken.

Onderdeel van het traject WOL was een personeelsbenchmark. Uit deze scan komt naar voren dat Verburgt-Molhuysen Zorg B.V. structureel bijna 1,5 FTE meer zorgmedewerkers inzet dan de "norm". Het gevoel onvoldoende personeel op drukke momenten te hebben komt vooruit voort uit de lat die hoog wordt gelegd en het idee dat leerlingen te snel voor vol worden ingezet.

Tegelijkertijd is er, zo blijkt uit de personeelsbijeenkomsten en de scan, zeker ook het besef dat er nog sprake is van een luxe positie. Medewerkers hebben plezier in het werk. Dit onderdeel scoort in de scan zelfs donkergroen: een vast team, weinig ziekteverzuim, twee vaste flexwerkers in de nacht en weinig verloop. Maar dat moeten we wel behouden. Het onderhouden van de goede sfeer, samen positief blijven, blijven communiceren zijn belangrijke goede voornemens.

Actiepunten:

- In Q2 hebben we het aantal gediplomeerde verzorgenden/verpleegkundigen uitgebreid met 2FTE.
- We bieden vanaf Q3 weer ruimte aan BOL-leerlingen VIG en Verpleegkunde.
- Q1 starten we een nieuwe, algemene wervingscampagne voor medewerkers via een breder spectrum aan communicatiekanalen dan alleen via sociale media. Niet onze bewoners, maar medewerkers staan in deze campagne dan centraal.
- Zodra Covid-19 het toelaat komen er meer fysieke bijeenkomsten, formeel en informeel, om de band binnen teams en tussen teams te verstevigen.

Thema 7: Gebruik van hulpbronnen

Regelmatige evaluatie van werkwijzen ∞ Beschikbaarheid en vindbaarheid van materialen en hulpmiddelen ∞ Facilitaire dienst ondersteunt zorgmedewerkers ∞ Ondersteunende diensten faciliteren het zorgproces.

Dit onderdeel scoort in de WOL scan **op orde**. Er is een goede verbeterslag gemaakt in het regelmatig evalueren van werkwijzen, mede onder begeleiding van de coach WOL. Er is een overzicht beschikbaar van de kritische (zorg)materialen die binnen Verburgt-Molhuysen Staete gebruikt worden. Deze worden periodiek getest op functionaliteit en bruikbaarheid. Dat maakt onderdeel uit van het KMS. Er is sprake van een goede samenwerking tussen zorg en facilitair. Dit onderdeel scoort zelf een **uitblinker**. Het team Facilitair is verantwoordelijk voor onder meer klein onderhoud, (inkoop van) voeding, schoonmaak, wasverzorging en vervoer. Er wordt gebruik gemaakt van diverse technologie, zoals domotica (sensoren, valdetectie, nachtzorg), voor roosteren, medicatiedelen, registratie op Ipads, Cliëntportaal, sociale robots en tovertafel. Voor dit onderwerp formuleren we voor 2022 geen nieuwe doelstellingen.

Thema 8: Gebruik van informatie

Clientervaringen worden minimaal één keer per jaar gemeten ∞ Clientervaringen worden gebruikt om zorg te verbeteren ∞ Stuurinformatie is beschikbaar onder meer ten behoeve van leren en verbeteren ∞ Onnodige gegevens hoeven niet te worden geregistreerd.

Cliënten en hun naasten zijn in algemene zin zeer tevreden over de kwaliteit van zorg. Op Zorgkaart Nederland is de gemiddelde score een 8,9 (42 waarderingen). Tegelijkertijd geven cliënten en hun naasten aan dat het in gesprek gaan over en gebruik maken van cliëntervaringen belangrijk is voor hen. In de herhaalscan scoort dit onderdeel **neutraal/onduidelijk**. De Cliëntenraad probeert meer zichtbaar te zijn. Nieuwe leden versterken de raad. Ze zijn kritischer en meer pro-actief geworden. Tijdens de afgelopen Covid-19 crisis waren zij bijvoorbeeld een waardevol klankbord voor de directie.

Er wordt veel en vaak uitgebreid gerapporteerd over zowel zorg als welzijn. Ook maken cliëntvertegenwoordigers frequent gebruik van Carenzorgt om informatie te delen over vragen te stellen. Medewerkers geven aan dat het lezen van rapportages bij de start van een dienst veel tijd vraagt. Niet alles lijkt voor iedereen relevant.

Actiepunten:

- Vanaf Q1 starten we weer met het scoren van evaluaties en de opvolging daarvan: tijdens de MDO's, bij einde zorg en exitgesprekken met medewerkers.
- In Q1 vindt een Cliënttevredenheidsonderzoek plaats. Vanwege de over het algemene lage respons op schriftelijke enquêtes, wordt dit onderzoek weer middels interviews afgenomen. Als extra vraag zal aan dit onderzoek worden toegevoegd hoe naasten en cliënten hun ervaringen zouden willen delen met de zorgorganisatie en of zij hiervoor meer mogelijkheden voor zouden willen hebben. De uitkomsten van dit onderzoek wordt door het Kwaliteitsteam verwerkt in een plan van aanpak dat in Q3 zal zijn gerealiseerd;
- De PAR wordt in Q1 gevraagd nader advies te geven over verbeteringen in de rapportage. Op basis van dit advies wordt door het Kwaliteitsteam een verbeterplan opgesteld wat in Q3 zal zijn gerealiseerd.