



R.K. Zorgcentrum Roomburgh

Kwaliteitsverslag 2020

Versie: definitief

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van R.K. Zorgcentrum Roomburgh 2020. Het is een bijzonder jaar geweest, zoals voor heel Nederland. Een groot deel van het jaar heeft in het licht gestaan van de Corona-maatregelen. Wij hebben een complete lockdown gehad van ons huis en veel veranderende maatregelen. Het is goed om een kwaliteitssysteem te hebben en dat steeds te toetsen, maar met een crisis zoals deze toets je echt de effectiviteit van de organisatie.

Door onze schaal waren wij in staat om steeds alert te reageren op de veranderende omstandigheden. Wij hadden Coronabeleidsteam bestaande uit de teamleiders, de hygiëne coördinator, de kwaliteitscoördinator en de beleidsmedewerker en de bestuurder. Wij hebben in dit team echt ervaren wat teamwerk is. Wij hebben Corona lang buiten het huis weten te houden, met een enkel geïsoleerd geval, met beperkte impact. Net voordat de vaccinatie begon hebben wij wel in januari 2021 een flinke uitbraak gehad op een etage. De impact hiervan was groot, maar wij waren goed voorbereid.

De basis voor dit kwaliteitsverslag is het kwaliteitsplan 2020 en het kwaliteitskader verpleeghuiszorg dat richting geeft aan hoe wij als organisatie continu kunnen blijven werken aan goede verpleeghuiszorg. Ondanks dat veel tijd en aandacht aan Coronamaatregelen is besteed, hebben wij veel van ons kwaliteitsplan weten te realiseren.

Wij mogen daarom voor 2020 terugkijken op een succesvol jaar. De bewoners- en cliënttevredenheid is toegenomen. Ziekteverzuim is omlaag, nu onder het landelijk gemiddelde. Wij zijn op het gebied van de kwaliteit van de zorg verder gegaan met het actualiseren van ons kwaliteitshandboek. Dit is inmiddels via het intranet, dat sinds 2020 ook online beschikbaar is ook verder ontsloten en voor iedereen toegankelijk. Thuis of op locatie.

De liquiditeit is goed: onze solvabiliteit is ruim 18 % en daarmee boven de door de banken vereiste 15%.

Het cliëntenbureau is er goed in geslaagd de bezettingsgraad hoog te houden, ondanks de vele mutaties. Ondanks de hogere mutatiegraad, hebben wij voor alle onderdelen van Roomburgh wachtlijsten, hoewel die voor somatiek op dit moment niet zo lang is en juist de PG wachtlijst erg lang.

In vergelijking met 2018 en 2019 zien we een verdere verzwaring van de ZZP's. De lage ZZP's verdwijnen langzaam. Ook de ZZP 4 VV met behandeling is in Roomburgh bijna verdwenen. Er wordt alleen nog behandeling geleverd bij minimaal ZZP 5 VV.

De zorg wordt complexer en meer van psychische aard, zowel intramuraal als extramuraal. Dit stelt steeds hogere eisen aan onze medewerkers. Er is daarom flink geïnvesteerd in opleidingen. De voorgenomen opleidingen zijn niet helemaal gerealiseerd, vanwege de corona-maatregelen. Tevens is er geïnvesteerd in de opleiding van een eigen Casemanager dementie voor het extramuraal team, die inmiddels is afgestudeerd.

Wij hebben onze positionering in de wijk opnieuw vastgesteld. Dit geeft richting aan welke cliënten wij bij de thuiszorg, huishoudelijke ondersteuning en maaltijden accepteren.

Er is in 2020 verder geïnvesteerd in een goed werkklimaat.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Inhoudsopgave	3
1. Persoonsgerichte Zorg en Ondersteuning.....	4
2 Wonen en Welzijn	5
3 Veiligheid.....	7
4 Leren en Verbeteren van Kwaliteit	10
5 Leiderschap en Governance	14
6 Personeelssamenstelling	16
7 Gebruik van Hulpbronnen	20
8 Gebruik van Informatie	22
Lijst met afkortingen.....	24

In onderstaande paragrafen, gebaseerd op de hoofdstukken in het kwaliteitskader, beschrijven we de uitkomsten op de plannen en acties zoals geformuleerd in het kwaliteitsplan.

1. Persoonsgerichte Zorg en Ondersteuning

Acties 2020

- Onderzoek uitvoeren naar invulling en gebruik van zorgplannen.
- MDO 1x per jaar met familie en 1x per jaar met betrokken disciplines organiseren.
- Mogelijkheden inzet MPT etage 3 onderzoeken.

Coaching op persoonsgerichte zorg

Begin 2020 is een coach van Waardigheid en Trots in Roomburgh gestart om de teams en teamleiders te helpen met het verder invulling geven van persoonsgerichte zorg. Uit de scan en uit eigen audits kwam naar voren dat medewerkers met name gericht waren op het uitvoeren van medisch en inhoudelijke zorgtaken en dat teamleiders geholpen konden worden om persoonsgericht werken, inclusief het stimuleren van creativiteit en verantwoordelijkheid, inhoud te geven. Het afgelopen jaar heeft de coach de teamleiders 1 op 1 gecoacht op dit onderwerp. Teaminterventies zijn doorgeschoven naar 2021 omdat dat het door de coronacrisis niet mogelijk was om met de teams bij elkaar te komen.

Zorgleefplan

De invulling en het gebruik van de zorgplannen is één van de onderwerpen dat doorgeschoven is naar 2021. Begin 2021 wel direct gestart met een analyse van het probleem.

MDO's

Vanuit het behandelteam en de medewerkers was er in 2019 behoefte om één in plaats van twee keer per jaar een MDO met familie, arts, psycholoog, verpleegkundige en PB'er te organiseren. Het tweede MDO zou dan gereserveerd zijn voor alle betrokken behandelaren, PB'er en de apotheek. Het behandelbeleid zou zo beter afgestemd kunnen worden op de zorgvraag van de bewoner en tegelijkertijd zou het erg leerzaam zijn voor de verzorgenden. In 2020 is deze manier van werken geïmplementeerd. Een aantal familieleden geeft aan het jammer te vinden dat zij nog maar eens per jaar uitgenodigd worden, tegelijkertijd wordt het MDO zonder familie als bijzonder effectief en leerzaam ervaren door de betrokken disciplines. Jaarlijks zullen we tijdens het beleidsMDO het MDO (met/zonder familie) evalueren.

Etage 3

Afgelopen jaar hebben wij vanuit het Zorgkantoor 14 extra behandelplekken toegewezen gekregen wat betekent dat nu heel ksw (inclusief de derde etage) onder behandeling staat van de SO. Het was dus niet meer nodig om de mogelijkheden voor MPT te onderzoeken.

Acties 2020

- Realisatie huiskamer/leefruimte somatiek
- Grenzen in de zorg beschrijven en uitdragen
- Roomburgh brede scholing conflictmanagement
- Inzet muziektherapeute ksw
- Activiteitenplan maken

Wooncomfort

De huiskamer op somatiek is nog niet gerealiseerd. Dit project wordt samen opgepakt met de verbouwing van de vierde etage tot PG etage. Het verbouwingsproject is wel al gestart en de eerste plannen en tekeningen zijn inmiddels gemaakt.

Zinvolle dagbesteding en activiteiten

Afgelopen jaar is er hard gewerkt om een divers aanbod aan activiteiten aan te bieden waar gelijkgestemden aan deel kunnen en konden nemen. Zo is er gestart met een schildersclub, een klassieke muziekvereniging en zijn er meer beweeggroepjes gestart met de sportcoaches van welzijnsorganisatie Inluzio.

Een aanwinst is de muziektherapeute die begin 2020 aangenomen is. Op de huiskamers van kleinschalig wonen geeft zijn groepslessen, maar ook individueel begeleidt zij op somatiek en ksw bewoners. De bewoners genieten zichtbaar van de mooie muziek.

Ook zijn er meer kleinschalige activiteiten georganiseerd op het gebied van zingeving en het katholieke geloof. Er is een katholieke box gemaakt, als ondersteuning van een gesprek over het geloof met verhalen, vragen, liederen en tastbaar materiaal. Ook zijn de bewoners in de gelegenheid om samen met de pastoraalmedewerker de Rozenkrans te bidden en deel te nemen aan gespreksgroepen in huis, of naar de kapel te gaan.

Nieuw was in 2020 het echtparendiner voor echtparen waarvan één partner een vorm van dementie heeft, dit was een groot succes! Helaas door de ontwikkelingen van het virus is er geen mogelijkheid geweest om dit door te pakken. Voor het jaar 2021 staat deze als belangrijke activiteit op de planning om voort te zetten.

Door corona zijn veel activiteiten verplaatst van de lounge naar de afdelingen. Dat is goed bevallen omdat veel bewoners het fijn vinden om in een vertrouwde omgeving deel te nemen aan een activiteit. Daar gaan we komend jaar ook mee door.

Ondanks dat er dus wel een bepaalde richting is ingezet voor de activiteiten, meer in kleine groepen op de afdeling, meer diversiteit in aanbod, is het activiteitenbeleid/plan nog niet opgesteld.

Familie participatie en inzet vrijwilligers

Roomburgh heeft een samenwerking met de gemeente, Inluzio en de andere zorgaanbieders van Leiden dat de ondersteuning van de mantelzorgers verder stimuleert en ondersteunt ondertekend en levert een input aan de werkgroep die concrete acties uitwerkt.

Afgelopen jaar is het management gestart met een introductie Verbindende Communicatie die moet helpen om de communicatie tussen collega's onderling maar ook met familie te verbeteren. Na deze cursus moet verder uitgewerkt worden hoe en of we de teams hier ook in gaan betrekken.

Vrijwilligers

Het jaar 2020 begon met een inzet van 145 breed ingezette vrijwilligers. Het project "Maaltijd op de fiets" ging van start. Evenals de themamiddagen voor vrijwilligers. Tot in maart corona alles stop zette. Een lock-down was het gevolg. Het contact met hen werd onderhouden door een wekelijkse nieuwsbrief en 145 persoonlijke telefoontjes gedurende de hele periode. De taak van vrijwilligerscoördinator veranderde mede in die van maatschappelijk werker omdat er zoveel bij hen gebeurde. Contacten werden hierdoor geïntensiveerd hetgeen vruchtbaar blijkt tot op vandaag. Ook werden in deze tijd nieuwe vrijwilligers geworven waardoor bij het herstarten in juli hiermee ook de dagbesteding optimaal kon worden bezet. In de lounge werd de middag dienst van de keuken van vrijdag t/m zondag ook ingevuld door vrijwilligers. Uit angst bleven vrijwilligers tijdelijk weg en daar werd vervang voor gezocht. Het project "Maaltijd op de fiets" werd ook weer gecontinueerd. Op 7 dec. de nationale vrijwilligers dag ontvingen alle vrijwilligers een kleurige groet met een hart en de tekst "jij maakt het verschil, vrijwilliger bedankt" Het was een onrustig maar ook creatief en uiteindelijk positief 2020.

Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek 2020

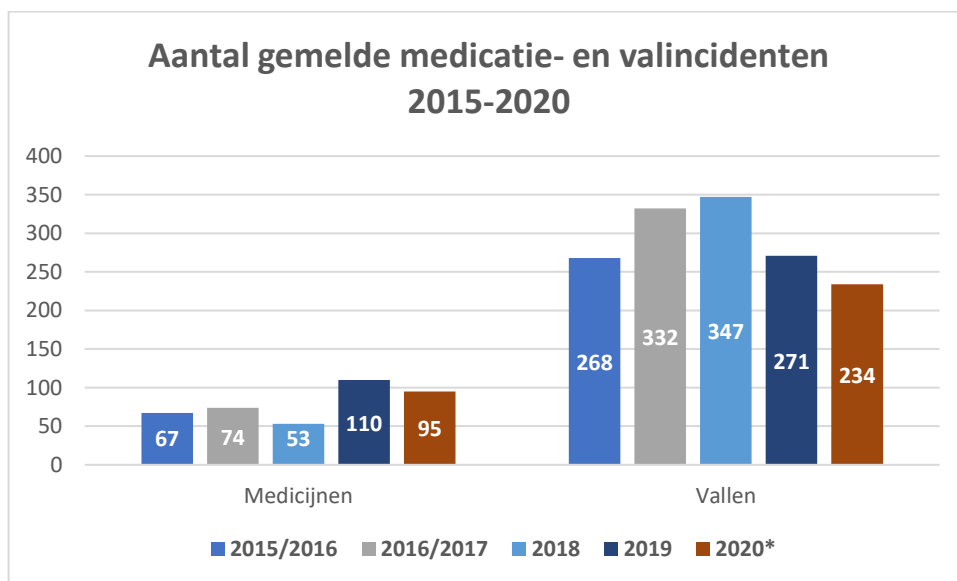
Eind 2020 is volgens planning een vrijwilligerstevredenheidsonderzoek afgenomen. De resultaten waren erg positief. Alle vrijwilligers voelen zich gewaardeerd en doen het werk met plezier. In het bijzonder werd de nieuwsbrief en het persoonlijke (telefonisch) contact met de vrijwilligerscoördinator tijdens corona erg gewaardeerd.

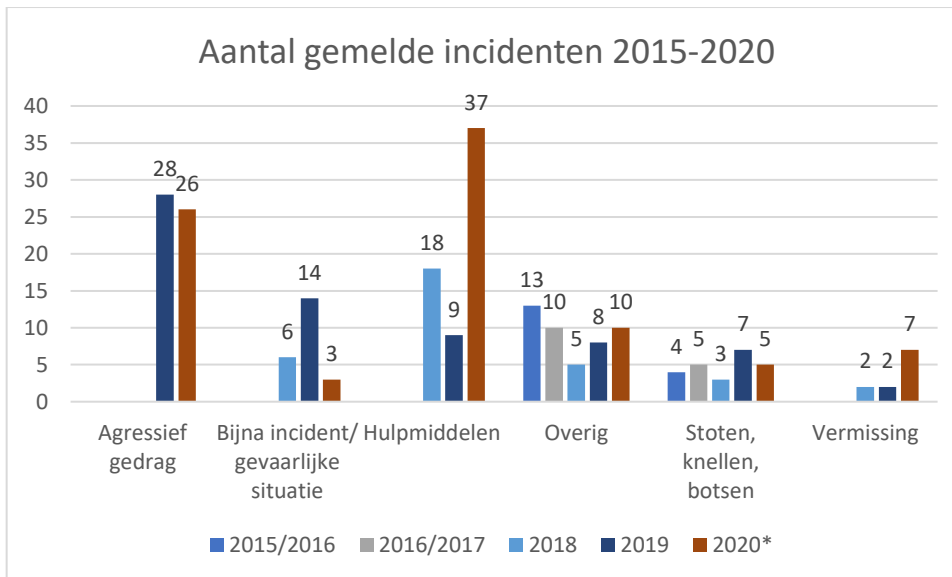
Acties 2020

- Realisatie elektronische toedienregistratie derde etage ksw.
- Implementatie Wet Zorg en Dwang.
- Scholing dementie, probleemgedrag, psychiatrische gedragsproblematiek.
- Deelname zelfevaluatie palliatieve zorg.
- Opstellen en start plan van aanpak palliatieve zorg.
- Onderwerp eten en drinken bespreken en vastleggen in MDO's en PGO's.
- Na realisatie huiskamer/leefruimte op somatiek bewoners stimuleren om hier ook samen te eten.
- Realisatie tuin of meer activiteiten buiten.

MIC en MIM meldingen

De MIC en MIM meldingen worden wekelijks verspreid. Ieder kwartaal wordt er een kwartaalrapportage gemaakt die besproken wordt met de MIC commissie waar vervolgens acties uit voortvloeien.





* Door overstap naar een nieuw MIC formulier zijn de MIC meldingen van januari en februari 2020 niet opgenomen in het overzicht.

Medicijnen

In 2020 is ook etage 3 overgegaan op elektronische toedienregistratie waardoor heel Roomburgh nu digitaal aftekent. Dit wordt door de medewerkers als prettig ervaren en zij geven zelf aan dat de kwaliteit (met name extramuraal) omhoog is gegaan. Zo is het makkelijker geworden om een dubbele controle (op afstand) te doen en is cliënthistorie veel beter zichtbaar. Grote verbetering is afgelopen jaar gemaakt in het aftekenen van de fentanylpleisters door een vaste plakdag te introduceren die in NCare kan worden vastgelegd.

Toch is het aantal medicatiemeldingen ongeveer gelijk aan dat van 2019. Meeste medicatiefouten worden gemaakt omdat medicatie vergeten te geven wordt. Elektronische toedienregistratie geeft een melding wanneer medicatie nog niet is afgetekend (dus nog niet is gegeven). Helaas zien wij in de praktijk dat medicatie vaak eerst wordt afgetekend voordat het wordt gegeven waardoor deze signaalfunctie niet meer werkt.

Vallen

Het aantal valincidenten is iets afgenomen ten opzichte van 2019. Het afgelopen jaar is er flink ingezet op het opnemen van geaccepteerde risico's in het zorgleefplan. Eerst alleen op ksw, maar nu wordt ook bij emz en somatiek er gebruik van gemaakt.

Aggressief gedrag

Het aantal agressiemeldingen is over de hele linie afgenomen. Op ksw is er op verschillende manieren aandacht in 2020 geweest voor agressief gedrag o.a. door scholingen, gedragsvisites, omgangsoverleggen en video-interventies. Tegelijkertijd zien we dat agressie nog steeds als "deel van het werk" wordt gezien, waardoor lang niet altijd een melding wordt gemaakt.

Hulpmiddelen

Er is een flink toename geweest in het aantal meldingen. Het betrof voornamelijk optiscans (bewegingsmelders) die niet aanstonden of verkeerd stonden afgesteld. In het eerste kwartaal van 2021 wordt gestart met alarmeringssysteem Sensara. Het is zowel een

vervanging van het verpleegoproepsysteem als van de optiscans omdat je ook per cliënt sensoren in kunt zetten die (in)activiteit kunnen signaleren en melden.

Vermissing

In totaal zijn er zeven "vermissingen" gemeld. Eén keer is er iemand buiten Roomburgh aangetroffen ondanks de leefcirkel die hij op dat moment bij zich droeg. Het incident is door de technische dienst grondig uitgezocht en er zijn maatregelen genomen.

Decubitus

Decubitus is gemeten op instellingsniveau voor de jaarlijks aan te leveren kwaliteitsindicatoren. In Roomburgh komt decubitus categorie 2 niet vaak voor. Via de risicosignalering die voor elk MDO/PGO wordt gedaan wordt decubitus in een vroeg stadium herkend en worden multidisciplinair maatregelen afgesproken.

Palliatieve zorg

De palliatieve werkgroep heeft de zelfevaluatie palliatieve zorg gedaan in samenwerking met Transmuralis, gebaseerd op het kwaliteitskader palliatieve zorg. Uit de zelfevaluatie is een palliatief beleid opgesteld waarin de katholieke waarden tot uiting komen. Vervolgens is een plan van aanpak gemaakt. Er is in 2020 een begin gemaakt aan de uitvoering van het plan van aanpak en loopt in 2021 verder.

Vrijheid en vrijheidsbeperking

In 2020 is verder gegaan met de implementatie van de Wet Zorg en Dwang. Er is een e-learning gemaakt die zowel de beginselen van de Wet zorg en dwang als de situatie in Roomburgh uitlegt. Vanuit Topaz is er eind 2020 een WZD functionaris aangesteld waardoor de rolinvulling van de diverse betrokken disciplines in het stappenplan inmiddels duidelijk is. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd vanuit Zorgstern heeft zich in 2020 geïntroduceerd en diverse bezoeken afgelegd.

Ieder kwartaal is de Wzd commissie bij elkaar gekomen om met de behandelend arts (er was nog geen wzd arts) de onvrijwillige zorg door te nemen. Door met elkaar regelmatig de maatregelen te evalueren en steeds op zoek te gaan naar alternatieven wordt er op dit moment geen onvrijwillige zorg ingezet in Roomburgh. Wel is er bij 6 bewoners in 2020 vrijwillige zorg geleverd waarbij het stappenplan gevolgd is/wordt.

Roomburgh heeft helaas geen afgesloten tuin, alleen een relatief klein afgesloten terras. Het is een grote wens om een grote, afsluitbare tuin te realiseren maar het heeft tijd nodig om deze ook te realiseren. Met de bouw van de kapel in 2021 ontstaat er waarschijnlijk wel al een mogelijkheid om een stukje afgesloten schaduwrijke tuin te maken voor de bewoners.

Hygiëne en infectiepreventie

In 2020 is er natuurlijk volop aandacht geweest voor hygiëne en infectiepreventie omdat het coronavirus het belang hiervan nog eens dik onderstreept. De preventiemedewerker heeft zich samen met de infectiepreventiecommissie, teamleiders en GGD succesvol ingezet op de afdelingen om mee te denken over oplossingen om het coronavirus geen kans te bieden zich verder te verspreiden dan een enkele bewoner (somatiek) of de afdeling (ksw).

Aandacht voor eten en drinken

In 2020 was er voor het eerst een verplichting om de indicator aandacht voor eten en drinken te meten. Daaruit bleek dat bij bijna iedere cliënt al de voedselvoorkeur was vastgelegd. Vanuit de cliëntenraad kwamen er vragen over de menusamenstelling op ksw.

Naar aanleiding daarvan is er een voedingsbeleid opgesteld waarin we de uitgangspunten van onze menusamenstelling en persoonsgerichte voeding hebben vastgelegd. Tijdens MDO's en PGO's is voeding onderdeel van de agenda.

4 Leren en Verbeteren van Kwaliteit

Actie 2020

- o Leerwerkafdeling opzetten ksw
- o Nieuwe rol praktijkbegeleider evalueren.
- o 4 verzorgenden opleiden tot gespecialiseerd verzorgende somatiek (GVS).
- o 2 extra verzorgende opleiden tot gespecialiseerd verzorgende psychiatrie (GVPS).
- o GGZ verpleegkundige aannemen of opleiden.

Leerwerkafdeling

In februari 2020 is de leerwerkafdeling ksw 2 gestart met de voorbereiding van een nieuwe leerwerkafdeling om per september daadwerkelijk te starten. We hebben al een leerwerkafdeling op somatiek.

Doel van de leerwerkafdeling is: Samen te leren, leren verantwoordelijkheid te dragen, communiceren, werken aan kwaliteitsverbeteringen, een veilige leeromgeving bieden.

De leerlingen zijn over het algemeen positief de leerwerkafdeling omdat ze het leuk vinden om samen het leerproces te doorlopen. Gezamenlijke leerdoelen opstellen en samenwerken heeft nog meer aandacht en prioriteit nodig. Het klinisch redeneren is door corona komen te vervallen en vervangen door praktijkoefeningen in het Skills lab, omdat deze handelingen door de sluiting van de scholen niet meer voldoende geoefend konden worden.

De leerwerkafdelingen worden jaarlijks geëvalueerd en naar aanleiding daarvan vindt bijsturing plaats. In 2020 is er veel bijgestuurd op de verbetering van de begeleidingsstructuur door de rollen van werkbegeleider en praktijkbegeleider goed te beschrijven en de collega's in deze rollen te trainen. Daarnaast is voor de continuïteit van de begeleiding van de student verpleegkunde het wenselijk dat er nog een verpleegkundige mee kan werken in het team en begeleiding kan bieden op andere dagen dan de andere verpleegkundige praktijkopleider.

De eigen verantwoordelijkheid in het leerproces wordt niet altijd genomen door een afwachtende houding van de student. Studenten worden door het benoemen van leerdoelen en het evalueren en reflecteren op de leerdoelen gestimuleerd meer eigen verantwoordelijkheid te nemen.

Opleidingen

Studenten BBL-opleiding 2019-2020

Opleiding	Aantal	Geslaagd in 2020
Verzorgende IG-MZ	8	2
Verpleegkundige niveau 4	9	3
HBO-verpleegkundige	1	
Persoonlijk begeleiders specifieke doelgroepen	1	1

- 2 personen (VP) zijn gestopt met de opleiding op eigen verzoek.
- 2 personen (VP) zijn na de opleiding elders gaan werken
- 3 personen zijn (2x IG) (VP) doorgestroomd naar een vervolgopleiding binnen Roomburgh
- 2 personen (VP) (PB) zijn blijven werken na diplomering

Studenten BOL 2019-2020

Opleiding	aantal	Geslaagd in 2020
Verzorgende IG-MZ	8	4
Verpleegkundige niveau 4	5	1
HBO-verpleegkundige	2	
Persoonlijk begeleiders specifieke doelgroepen	1	
Service medewerker	3	1
Niveau 1 entree	2	2
Geneeskunde zorgstage	2	

- 2 personen (VIG) (VP) zijn in Roomburgh blijven werken na diplomering
- 1 persoon (VIG) is gestopt met haar stage.
- In 2019-2020 zijn 3 medewerkers opgeleid tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric.
- De opleiding triage is door 2 verpleegkundigen gevolgd.
- De opleiding seniorencoach is door 2 medewerkers gevolgd.
- De opleiding casemanager dementie is afgerond in december door een verpleegkundige.
- De opleiding instellingskok is afgerond in 2020 door 1 medewerker in de keuken.

In onze jaarplannen is een aantal voornemens gerealiseerd:

- In 2019-2020 zijn 3 medewerkers opgeleid tot gespecialiseerd verzorgende psychogeriatric.
- De opleiding triage is door 2 verpleegkundigen gevolgd.
- De opleiding seniorencoach is door 2 medewerkers gevolgd.
- De opleiding casemanager dementie is afgerond in december door een verpleegkundige.
- De opleiding instellingskok is afgerond in 2020 door 1 medewerker in de keuken.

In onze jaarplannen is een aantal voornemens niet gerealiseerd:

- 3 verzorgenden opleiden tot gespecialiseerd verzorgende somatiek (GVS). Deze opleiding is niet gestart door de betreffende onderwijsinstelling;
- GGZ verpleegkundige aannemen of opleiden. De noodzaak hiervoor bleek in de loop van 2020 te zijn afgenomen. Wij kunnen dit prima organiseren met de extra uren van Topaz en inzet van specialistische inzet op basis van inhuur.
- De opleiding praktisch leidinggeven is niet gevolgd door 2 medewerkers. 1 medewerker is vervangen als leidinggevende en 1 medewerker gaat alsnog de opleiding volgen in 2021.

Leren en ontwikkelen in tijden van corona

1 student BBL heeft vertraging opgelopen doordat zij zelf ziek was en een lange herstelperiode nodig heeft. Zij is een half jaar teruggezet in haar opleiding. De overige studenten hebben geen vertraging opgelopen door de maatregelen of door ziekte. Alle praktijkexamens zijn afgenomen. De studenten hebben hun leertijd (4 uur) kunnen inzetten. De examens zijn in overleg met de scholen afgenomen door de collega's op de eigen afdeling.

De stagiaires hebben de stage kunnen vervolgen en hebben in overleg met school soms praktijkexamens op school laten afnemen. Ook zij zijn niet vertraagd in hun opleiding.

Er is minder bijscholing ingezet dan in overige jaren. Wel doorgegaan is: De scholing dementie-depressie- delier en ergonomisch werken. De scholing Wet Zorg en Dwang is digitaal aangeboden en de lessen Corona zijn digitaal aangeboden. De medewerkers die ingeroosterd stonden voor het aftekenen van verpleegtechnische handelingen hebben volgens plan de handelingen laten aftekenen. Het was lastig om voldoende te oefenen onder begeleiding.

Bevoegd en bekwaamheden

In 2020 is de werkwijze in de volgorde van e-learning, oefenen in het skills lab en het aftoetsen bij skills2care door de medewerkers gevolgd. Deze werkwijze bevat goed, al zien we dat een aantal medewerkers veel stress ervaart bij het aftoetsen op een externe locatie. Ongeveer 60% van de medewerkers slaagt in één keer voor het examen. Dit zijn vaak ook de medewerkers die het lukt om zelfstandig de voorbereiding voor de toets te organiseren en te doen. In 2021 willen we daarom een persoonlijk scholingsplan maken voor deze mensen.

Audits

In juli heeft de hercertificering plaatsgevonden van de HKZ. Gedurende 4 dagen is op afstand (via Teams) de hele organisatie geaudit. De audit is succesvol verlopen en ons HKZ keurmerk is verlengd.

In juli is vanuit het ABR Netwerk Holland West een externe hygiëne audit gedaan door een deskundige infectiepreventie van Het Groene Hart Ziekenhuis. Zij heeft goede aanbevelingen gedaan ter ondersteuning van onze infectiepreventie die wij meteen hebben toegepast.

Ter voorbereiding op de externe audits worden in Roomburgh interne audits gehouden. De audits worden besproken in het MT waar vervolgens verbeterpunten worden opgesteld. In 2020 zijn er 12 interne audits uitgevoerd door het interne audit team.

ECD dossiers	Caren Zorgt	Hygiëne audit somatiek
Mondzorg	Personeelsdossier	Informatiebeveiliging
Medicatie	Informatiebeveiliging	Brandveiligheid
Opleidingen	Dossier audit	Eerstelijnsverblijf

Klachten

In 2020 zijn er 6 klachten gemeld. Eén klacht loopt bij de Geschillen Commissie zorg. De andere klachten zijn naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Veruit de meeste klachten komen niet binnen bij de klachtenfunctionaris maar bij een medewerker van de afdeling. Deze klachten worden rechtstreeks door de afdeling opgepakt en afgehandeld.

Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

De directie heeft eind 2019 de kaderbrief opgesteld. Vanuit de kaderbrief zijn per (zorg)team jaarplannen geformuleerd die de basis waren voor het kwaliteitsplan 2020. Het kwaliteitsverslag 2020 reflecteert op het kwaliteitsplan 2020. Zowel het kwaliteitsplan als het verslag zijn besproken met MT (verpleegkundigen maken hier deel van uit), ondernemingsraad, cliëntenraad en Raad van Toezicht. De doelen en acties uit het kwaliteitsplan en de jaarplannen worden ieder kwartaal geëvalueerd met als doel voor het einde van het jaar alle acties uit het jaarplan en kwaliteitsplan uitgevoerd te hebben zodat de zorg en de waardering ten opzichte van vorig jaar weer een beetje beter is.

Deel uitmaken van een lerend netwerk

Binnen Roomburgh zijn er lerende netwerken op functieniveau. De bestuurder werkt samen met diverse organisaties in de regio, participeert in de Actiz regiobijeenkomsten en is actief via Reliëf met een netwerk voor christelijke zorgaanbieders. Ook de HR adviseur (Care2Care, Actiz, HR netwerk regio Midden Holland UWV, PFZW), opleidingscoördinator (ActiZ) en kwaliteitsmedewerker (ActiZ netwerk 5, kwaliteitsnetwerk HOZO, DSV, Groot Hoogwaak, Roomburgh) zijn actief lid van een netwerk. In de netwerken kan men terecht met vragen, zijn actuele thema's besproken en ervaringen en ideeën uitgewisseld.

5 Leiderschap en Governance

Leiderschap en goed bestuur

De bestuurder en zijn management team hebben zich dit jaar verder ontwikkeld. Het hoofd bieden aan een corona-crisis heeft het team nog hechter gemaakt en veel ervaring gebracht. Wij zijn er naast de crisis bestrijding grotendeels in geslaagd onze doelen voor 2020 te halen.

De teamleiders zijn in het kader van de WOL het hele jaar gecoached op hun leiderschap. Dat heeft bij gedragen aan de groei van het team.

De kwaliteitscoördinator, samen met de beleidsadviseur hebben dit jaar samen met de bestuurder zeer actief gewerkt aan het actualiseren van het kwaliteitssysteem en tegelijkertijd hard gewerkt samen met de teamleiders aan de opvolging van de verbeterpunten die daar uit voortkomen.

De organisatie werkt volgens de afspraken van de geldende Zorgbrede Governance Code.

De werking van de interne organen en toezichthouder(s)

Raad van Toezicht

Er is een goede samenwerking met de Raad van Toezicht. Er is 6 keer vergaderd en de raad wordt goed geïnformeerd.

Ondernemingsraad

Er is regelmatig overleg met de ondernemingsraad. De ondernemingsraad is advies gevraagd omtrent de relevante plannen (kaderbrief, kwaliteitsplan, begroting en jaarrekening). Het reglement is aangepast in verband met de zittingstermijnen.

Cliëntenraad

Er is regelmatig (eens in de 6 weken) overleg met de cliëntenraad. De cliëntenraad wordt advies gevraagd omtrent de relevante plannen (kaderbrief, kwaliteitsplan, begroting en jaarrekening). Rondom de Corona crisis, is de communicatie met de cliëntenraad wel eens (te) laat geweest. Dit is besproken. Transparantie ten aanzien van de informatie met de bestuurder wordt door de cliëntenraad gewaardeerd.

Zorgkantoor

De overleggen met het zorgkantoor verlopen goed. Er is een sfeer van samenwerking. Het zorgkantoor stimuleert ook de samenwerking in de regio. De inkopers zijn gewisseld, maar ook de relatie met de nieuwe inkoper is goed.

Gemeenten

De samenwerking met de gemeenten verloopt goed. Gemeente Leiden heeft een andere partij in handen genomen voor de wijkgerichte taken. De samenwerking met Inluzio is goed ten aanzien van het wijkgebouw Matillo. Verdere samenwerking moet worden verkend.

De wethouder met zorg in haar portefeuille zorg is langs geweest om ons Coronaproof terras te bezoeken tijdens de lockdown.

Er is een overleg geweest met de gemeente en veel zorgaanbieders om een convenant te tekenen tbv de brandveiligheid van onze woningen. Dit convenant zal waarschijnlijk in 2021 worden getekend.

Wijk

Ook in de wijk zijn de relaties goed. Vooral met het wijkteam wordt goed en fijn samengewerkt. Ook met de wijkvereniging is het contact goed.

Inzicht hebben en geven

De bestuurder heeft de regie over het samenstellen en gebruiken van het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag. De kaderbrief opgesteld door de bestuurder geeft richting aan het kwaliteitsplan. Het concept kwaliteitsplan wordt opgesteld door de kwaliteitscoördinator. De directeur heeft de inhoudelijke en procesregie over het definitieve kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

De bestuurder draagt zorg voor het ieder kwartaal evalueren van de voortgang van de jaarplannen en het kwaliteitsplan.

De bestuurder heeft zijn kantoor in het woonzorgcentrum en kan zo dagelijks een beeld vormen van de werkvloer.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

De behandelfunctie is uitbesteed aan de Topaz. Hier liggen duidelijke afspraken vast. De bestuurder heeft periodiek overleg met Topaz. Daarnaast wordt er vanuit GGZ Rivierduinen periodiek een gespecialiseerd verpleegkundige ingezet voor reflectiesessies inzake onbegrepen gedrag.

Professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen

Roomburgh werkt nauw samen met diverse partners in de keten. Er zijn samenwerkingen met huisartsen, apothekers, ziekenhuizen, CIZ, gemeenten en collega-instellingen onder andere voor het inhuren van specialistische zorg (verpleeghuiszorg en nachtzorg).

Werkklimaat

Goede zorg is alleen mogelijk met goede medewerkers. Dat betekent dat wij constant zoeken naar verbetering van het werkklimaat om het beste in ieder individu te laten groeien.

- De werkdruk die vaak wordt genoemd als nummer 1 zorgpunt, wordt niet meer genoemd als een kernpunt. Uiteraard wordt er hard gewerkt.
- Er is geïnvesteerd in welzijn:
 - Op elke etage van kleinschalig wonen is er een huiskamer begeleider aanwezig.
 - Op de afdeling somatiek is de functie van gastvrouw/heer verder uitgebreid. De gastvrouw/heer verleent assistentie bij het ondersteunen van zorg bij eetmomenten van de bewoners, het rondbrengen van koffie en thee, het verlenen van licht huishoudelijke activiteiten voor de bewoners zoals het doen van de afwas en het verschonen van de bedden. Zij zijn elke dag aanwezig en zijn de oren en ogen voor zowel de bewoners als de zorg. Zij verminderen de eenzaamheid bij de bewoners.
- Door de groei van zowel leerlingen als stagiaires is de rol van praktijkbegeleider opnieuw en werkbegeleider beter beschreven, mensen zijn geselecteerd en hebben specifieke opleiding hiervoor gevolgd.
- Het WOL traject is weliswaar gestart in 2020, maar heeft door de Corona vertraging opgelopen. De teamleiders hebben de nodige coaching gekregen, maar de sessies met de teams zijn vertraagd, wederom ivm de Corona. Wij hebben verlenging aangevraagd en gekregen. Onderwerpen uit het plan van aanpak Roomburgh:
 - Personele samenstelling:
 - Personeel in balans. Werkwijze geborgd, begroting mee gemaakt, eens in de 6 weken TL overleg met als doel "Hoe werk je er in de praktijk mee".
 - Strategisch HR beleid Beleid is gemaakt met ondersteuning van een coach en ligt klaar voor implementatie (plan).
 - Leiderschap en Management:
 - Coaching teamleiders / MT. Teamleiders en directeur ontvangen coaching op door hen zelf geformuleerde ontwikkelpunten.
 -
 - Persoonsgericht werken:
 - Teams / teamleiders coachen in veranderen en verbeteren als het gaat om persoonsgericht werken. Aangehaakt op waar zij staan en wat passend is.
 - Gespreksvaardigheden trainingen:
 - Verbindende communicatie training is gestart
 - Persoonsgericht werken:
 - Teams verder helpen in waar ze staan in persoonsgericht werken
 - Teamleiders ondersteunen in werken met hun teams als gaat om verandering
 - Teamleiders en staf ondersteunen in het veranderen en verbeteren van het toepassen van zorgleefplan / ECD voor de ondersteuning van het persoonsgericht werken.

Personeelsplanning tool

In samenwerking met Waardigheid en Trots is er eind 2020 een personeelsplanning tool ontwikkeld. Bij het opstellen van de personeelsbegroting 2021 werd het formatieplan getoetst met deze tool waarbij de personele samenstelling, zorgproductie en begroting in balans moeten zijn. Het naam van dit model is "Personeel in Balans". Het model toont per team de opbouw in kwaliteit en kwantiteit. Per 2021 bespreken de teamleiders, HR en financiën de personele ontwikkeling per kwartaal.

Strategisch personeelsplan

In de zomer en het najaar van 2020 is er tijd besteed aan het formuleren van het strategisch personeelsbeleid samen met een coach van Waardigheid en Trots. Dit beleid beschrijft de uitgangspunten met betrekking tot instroom, doorstroom en uitstroom voor Roomburgh. Elk jaar zullen een aantal van de in totaal 75 uitgangspunten extra aandacht krijgen, zodat na vijf jaar het gehele beleid is geïmplementeerd. Het aankomende jaar zal de aandacht onder andere liggen op de gesprekscyclus, het formatiemodel, de teamsamenstelling en de inwerkperiode.

Analyse formatie instroom en uitstroom

Aan het eind van kwartaal 4 zijn er bij Roomburg in totaal 223 medewerkers en 115,85 fte werkzaam.

De deeltijdfactor is 0,52.

De verhouding vast/tijdelijk personeel (inclusief leerlingen) is in hoofden 25,11% tijdelijk en 74,89% in vaste dienst. In fte is dit 17,57% tijdelijk en 82% in vaste dienst. Uit deze verhouding blijkt dat in de groep tijdelijke medewerkers veel kleine of flexcontracten aanwezig zijn.

Het blijkt dat met name medewerkers in functie groep Niveau 1 zijn (dit zijn medewerkers basiszorg, huiskamerbegeleider, gastvrouwen, medewerkers voedingsdienst, huishoudelijke medewerkers en medewerkers receptie) die veel tijdelijke contracten hebben. Als de leerlingen niet meegerekend worden is deze groep voor de helft verantwoordelijk voor de tijdelijke contracten. In het algemeen kun je stellen hoe hoger de functie hoe vaker er een vaste aanstelling is.

Er zijn afgelopen jaar in totaal 88 nieuwe collega's in dienst genomen. Hiervan zijn er 17 ook weer uit dienst gegaan in het zelfde jaar. Grotendeels zijn dit de vakantiekrachten of stagiaires.

Van de 88 nieuwe collega's zijn er 74 in de zorg aangenomen. Het totaal aantal verpleegkundigen en Verzorgenden is gelijke gebleven.

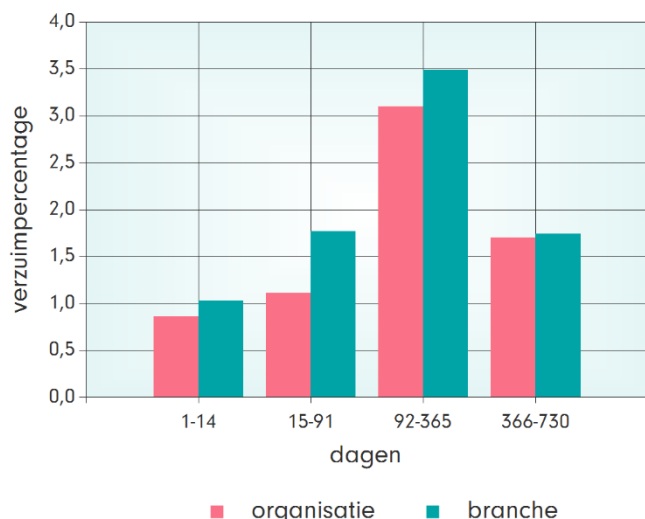
FUNCTIE	in dienst	uit dienst
Aktiviteitenbegeleidster	2	
Bejaarde helpende 1	6	3
Bejaarde helpende 2	1	0
Bejaarde verzorgende 2	13	3
Bejaarde verzorgende 2+	1	
Bejaarde verzorgende 3		1
Gastvrouw/heer somatiek	12	8

Huishoudelijke hulp	13	4
Hostelmedewerker		1
Huiskamerbegeleider	5	7
Verpleegkundige	1	1
Verpleegkundige HBO V	1	
Verzorgende IG	3	4
Subtotaal medewerkers zorg	58	32
LL Verpleegkundige HBO V 3e jaars	1	
LL verpleegkundige N4 1e jaars	2	
LL verpleegkundige N4 2e jaars	1	
LL verpleegkundige N4 4e jaars		2
LL verzorgende IG 1e jaar	1	1
Stagiair(e) verpl. en/of verz.	11	13
Subtotaal leerlingen en stagiares	16	16
Totaal	74	48

De redenen voor uitdienst zijn als volgt:

Reden	Aantal
Andere keuze loopbaan buiten de zorg	7
Andere keuze loopbaan binnen vvt	3
Combinatie prive/werk/studie	7
Contract niet verlengd	4
Geen formatieruimte	1
Geen leerling plek	1
Nieuwe baan die beter bij haar past	5
Nieuwe leerwerkplek	1
Opleiding binnen Roomburgh	1
Pensioenleeftijd bereikt	1
Stage afgerond	11
Stage was onvoldoende	1
Vakantie werk, dit liep af	4
Wordt ZZP'er	1
Ziek uit dienst	2
Eindtotaal	48

Deze redenen en de frequentie daarvan geven geen directe aanleiding tot zorgen.



Verzuim

Het verzuim in de branche over het jaar 2020 is 8,03%. Ten opzichte van een jaar geleden is het verzuim gestegen. Met 6,76% is het verzuim in onze organisatie in 2020 lager dan dat van de branche. Binnen onze organisatie is het verzuim het vierde kwartaal 5,13%. In kwartaal 4 van 2019 was dit 10,92%.

In elke duurklasse scoren wij lager met ons verzuim, vorig jaar was dat exact andersom.

© 2021 VERNET

Dit was een belangrijk thema voor 2020. Wij hebben een goed werkklimaat, investeren veel, en toch hadden wij een groot verzuim. Wij zijn blij met deze resultaten

Uitzendkrachten

Kosten inhuur derden (x€1.000,-)						
Afdeling	Werkelijk	Begroot	verschil	fte		
KSW	€ 72	€ 66	€ -6	-0,12		
Somatiek	€ 35	€ 44	€ 9	0,18		
Extramuraal	€ 41	€ -	€ -41	-0,84		
Totaal	€ 148	€ 110	€ -38	-0,78		
Totaal fte	3,02	2,24	-0,78			

Wij hebben in 2020 zo'n 3,0 fte aan uitzendkrachten ingezet. Deze inzet is in hoofdzaak toe te rekenen aan Extramuraal, die een vervanging had in verband met zwangerschap.

7 Gebruik van Hulpbronnen

Acties 2020

- Project digivaardig in de zorg.
- Kwaliteit netwerkinfrastructuur verbeteren.
- Uitzoeken welke domotica de nachtdienst kan ondersteunen.

Vakmanschap, deskundigheidsbevordering, zeggenschap, een interne structuur van informatie, reflectie en feedback zijn belangrijke hulpbronnen die in vorige hoofdstukken zijn besproken. Andere belangrijke hulpbronnen die het kwaliteitskader onderscheid zijn:

De gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie en de professionele relaties en samenwerkingsovereenkomsten met andere zorginstellingen.

Gebouwde omgeving

In het meerjarenbeleidsplan voor 2020-2025 is aangegeven dat wij een etage voor somatiek gaan ombouwen tot een etage KSW. De belangrijkste reden is dat dit beter afstemt op de zorgvraag van dit moment. De realisatie hiervan zal in 2021 plaats vinden.

Daarnaast is er gewerkt om meer huiskamer gevoel te creëren op de etages van somatiek.

De plannen om er daadwerkelijk huiskamers te realiseren zijn verder uitgewerkt in 2020 en zullen ook in 2021 worden gerealiseerd.

Het doel is om de ruimtes beter aan te laten sluiten op de veranderende zorgvraag voor deze afdeling.

Technologische hulpbronnen

Techniek ondersteunt als het goed werkt en leidt tot grote irritatie als het niet goed werkt. De toekomst van de zorg vraagt zoveel van onze inzet op het vlak van medewerkers dat ondersteuning van ICT onvermijdelijk is. In 2020 is het werken met de smartphones nog meer onderdeel van het werk geworden. In tijden van corona zijn ze bijvoorbeeld ingezet voor beeldbellen door onze bewoners met hun dierbaren, zodat er tijdens de lockdown een digitale vorm van contact was.

Er is flink geïnvesteerd in het netwerk, alarmeringssysteem en telefonie. Wij zijn hier door technisch helemaal up to date en kwetsbaarheden zijn opgelost.

In 2020 hebben wij daarnaast ook verschillende verpleegoproepsystemen met een projectgroep vergeleken. Uiteindelijk werd er gekozen om een pilot te draaien met Sensara op de afdelingen somatiek en KSW. Op KSW zijn hiervoor sensoren geïnstalleerd op één etage, waardoor de alarmmelding persoonlijk kunnen worden afgesteld. Dit geeft als resultaat dat er minder valse alarmen uiteindelijk plaatsvinden en minder verstoringen, vooral in de nacht. De nachtdienst kan nu ten alle tijden op het overzicht zien of de bewoner in bed ligt, in de kamer is of juist de kamer heeft verlaten. Vanwege de positieve uitwerkingen wordt Sensara in 2021 verder doorgevoerd in de organisatie.

Project digivaardig in de zorg

In 2020 zijn we gestart met het project Digivaardig in de zorg om de digitale vaardigheden van onze medewerkers te ontwikkelen zodat zij nu en in de toekomst hun beroep kunnen blijven uitoefenen waarin technologie een steeds belangrijker rol speelt. Iedere medewerker ongeacht welke functie vult een vragenlijst in en wordt daarna aan een digicoach gekoppeld. De digicoach biedt vervolgens één op één begeleiding om de digivaardigheden te verbeteren. In 2020 heeft ongeveer 1/3 van de medewerkers digicoaching aangeboden gekregen. In 2021 gaan we verder.

Materialen en hulpmiddelen

Roomburgh heeft een contract met Vegro voor het onderhoud van een groot aantal hulpmiddelen. Andere hulpmiddelen zijn in eigen bezit en uitgebreid en worden bewaard in ons eigen hulpmiddelenmagazijn.

Facilitaire zaken en voedingsdienst

De facilitaire dienst is uitgebreid in formatie.

Er zijn investeringen gedaan in de keuken. De formatie van de voedingsdienst is teruggebracht. Vooralsnog houden wij vast aan onze strategie om dagelijks vers te koken in onze eigen keuken. Wij hebben de dagelijkse menukaart uitgebreid met een vegetarische variant.

Duurzaamheid

In 2019 wilde wij de CO2 uitstoot verminderen met 25%. In de loop van 2019 en deels in 2020 hebben wij alle verlichting in Roomburgh vervangen door Led en daar waar mogelijk bewegingsmelders gemonteerd. Er is een actief gemanaged met om het energieverbruik van de WKO installatie omlaag te krijgen. De resultaten van de besparingen in elektriciteit zijn hieronder zichtbaar. Wij verwachten naar de toekomst niet veel verder te kunnen besparen.

Het grote verschil in februari van 2021 is veroorzaakt door dat de WKO installatie tijdelijk defect is.

maand	Totaal (kWh)	Vorig jaar (kWh)	Vershil	Perc
2020-4	30.354	41.534	-11.180	-27%
2020-5	32.907	41.938	-9.032	-22%
2020-6	32.163	37.540	-5.377	-14%
2020-7	32.784	33.183	-400	-1%
2020-8	34.150	33.815	336	1%
2020-9	32.137	33.270	-1.133	-3%
2020-10	38.801	38.467	335	1%
2020-11	41.808	46.057	-4.248	-9%
2020-12	49.580	44.825	4.755	11%
2021-1	43.537	46.692	-3.155	-7%
2021-2	28.881	44.812	-15.931	-36%
Totaal	397.103	442.133	-45.030	-10%

8 Gebruik van Informatie

Acties 2020

- Meetplan opstellen en uitvoeren tevredenheidsonderzoeken.
- Financieel dashboard en formatieoverzichten beschikbaar maken per team.

In het kwaliteitskader worden drie thema's onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie te weten:

1. Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit
2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
3. Openbaarheid en transparantie

Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit

De informatie verzameling over de kwaliteit laat zich splitsen in informatie waar wij het proces meten, denk hierbij aan de uitvoering van het auditplan en de bespreking van de uitkomsten van de audits in het MT en in de teams.

Daarnaast zijn er metingen ten aanzien van de uitkomsten, zoals tevredenheidsonderzoeken en MIC/MIM meldingen. In Roomburgh meten we de tevredenheid van al onze services en van alle medewerkers. Er is een meetplan opgesteld en uitgevoerd waarin alle metingen worden benoemd met de frequentie en de periode in het jaar zodat alle metingen netjes verspreid worden over het jaar en altijd in dezelfde periode worden gemeten zodat de resultaten goed vergeleken kunnen worden met een jaar eerder.

Tevredenheid administratie, TD en keuken

De tevredenheid van medewerkers over de administratie, keuken en technische dienst is eind 2020 gemeten. De administratie en TD scoren beide een 7,9, de keuken een 6,9. Alle teams hebben verbeterplannen gemaakt om de dienstverlening in 2021 verder te verbeteren.

Cliënttevredenheid

Dit jaar zijn er voor zowel intramuraal als extramuraal weer cliënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd.

Tevredenheid intramuraal- ZorgKaart meting

In het najaar is er intramuraal een ZorgKaartNederland uitvraag gedaan via een externe partij om alvast te voldoen aan de verplichting van 2021. Eerdere jaren hebben we altijd een CQ vragenlijst gehanteerd. Cijfers zijn daarom niet volledig vergelijkbaar met andere jaren.

De Zorgkaartuitvraag bestaat uit zes vragen op het gebied van afspraken (7,8), verpleging (7,9), omgang met medewerkers (8), kwaliteit van leven (7,8), luisteren (7,8) en accommodatie (7,8). Daarnaast is er veel ruimte voor vertegenwoordigers en cliënten om andere complimenten en verbeterpunten te noemen. Op somatiek was het eten het veelvuldig terugkomend punt. Teamleider voeding en teamleider somatiek gaan samen aan de slag om dit jaar de voeding voor de bewoners te verbeteren. Op ksw was het gemis aan

buitenruimte een terugkomend onderwerp. De plannen voor een tuin zijn er wel, maar kan niet op korte termijn gerealiseerd worden. Het plan is daarom om komend jaar meer activiteiten (zoals muziek) buiten te gaan organiseren op het terras.

Afdeling	Overall			NPS		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ksw	7,5	8	8	11	17	71
Somatiek	7,2	7,8	7,8	0	0	51

In totaal zijn er 59 nieuwe waarderingen geplaatst in 2020 met een gemiddelde van een 8,0. Dit is lager dan het gemiddelde van 2019 (8,4) maar dat gemiddelde is gebaseerd op slechts 4 waarderingen.

Tevredenheid extramuraal – PREM

In het voorjaar van 2020 is een PREM meting uitgevoerd. Opvallend positieve scores zijn er behaald voor het feit dat cliënten zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners en dat zorgverleners goed in de gaten houden hoe het met de gezondheid van de cliënten gaat. Minder goed werd er gescoord op “vaste gezichten” en omgaan met een bepaalde ziekte of aandoening. Met beide onderwerpen is de wijkverpleging in 2020 aan de slag geweest door de splitsing van het team in twee teams (wijk en flat) en deskundigheidsbevordering door de verpleegkundigen. We gaan ervanuit uit dat de scores in 2021 op deze onderwerpen daarom verbeterd zijn.

Extramuraal zijn er 9 nieuwe waarderingen bijgekomen op Zorgkaart Nederland. Het gemiddelde over 2020 is een 8,4. In 2019 was dit een 8,2.

Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen

Het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie vindt door ons plaats op een veilige en effectieve wijze. (Wettelijke) vastgestelde privacy- en veiligheidseisen worden hierbij gevolgd. Er zijn dit jaar informatiebeveiligingsaudits geweest om de privacy borging permanent op de radar te houden. Er zijn in 2020 geen grote incidenten geweest.

Maandelijks produceert de controller een dashboard en verstrekt detail informatie over de ontwikkeling van de formatie die worden gedeeld met de teamleiders en de raad van toezicht. De cijfers worden maandelijks besproken met de teamleiders. Er zijn in 2020 goede stappen gezet om hierdoor meer in control te blijven.

Voor de dashboards en audits wordt het bestaande Nedap ook steeds efficiënter gebruikt.

Openbaarheid en transparantie

Het kwaliteitsverslag van Roomburgh is openbaar toegankelijk via o.a. de website van Roomburgh en de Openbare Database van Zorginstituut Nederland. De aan de Openbare Database van het Zorginstituut aangeleverde data worden ontsloten op publieke websites, zoals www.kiesbeter.nl.

Openbaarheid en transparantie is daarnaast ook iets dat in de communicatie cultuur verweven moet zijn. Wij krijgen hier regelmatig een compliment over, zowel vanuit de interne organen als externe partijen.

Lijst met afkortingen

BOPZ – wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen

ECD – Elektronisch Cliëntendossier

ELV – Eerstelijnsverblijf

GVP – Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric

GVS – Gespecialiseerd Verzorgende Somatiek

HKZ – Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector

HRM – Human Resource Management

KSW - Kleinschalig Wonen

LG - Lichamelijk Gehandicapt

MIC - Melding Incident Cliënt

MIM - Melding Incident Medewerker

MT – Management Team

PB - Persoonlijk Begeleider

PG – Psychogeriatric

(V)IG- (verzorgende) Individuele Gezondheidszorg

VPT - Volledig Pakket Thuis

VV - indicatie Verpleging en Verzorging, opvolger van ZZP

WMO - Wet Maatschappelijke Ondersteuning

ZZP – Zorg Zwaarte Pakket