

R.K. ZORGCENTRUM ROOMBURGH



KWALITEITSVERSLAG -2019-

Versie definitief

Juli 2020

INLEIDING

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van R.K. Zorgcentrum Roomburgh 2019. De basis voor dit kwaliteitsverslag is het kwaliteitsplan 2019 en het kwaliteitskader verpleeghuiszorg dat richting geeft aan hoe wij als organisatie continu kunnen blijven werken aan goede verpleeghuiszorg.

2019 begon dramatisch toen 18 januari door een brand in de aanleunflat een bewoonster is overleden. De oorzaak was een bedlampje dat in het bed was gevallen en gaan smeulen.

Een dramatisch voorval, maar het heeft getoond dat de procedures, de veiligheidssystemen en de hulpverlening goed hebben gewerkt voor de overige bewoners. Tot groot verdriet was er voor de bewoonster geen redding op tijd mogelijk.

Hoe vreemd ook in de context van deze dramatische gebeurtenis, mogen wij voor 2019 terugkijken op een succesvol jaar. De medewerkers zijn meer tevreden dan 2 jaar geleden, en de bewoners- en cliënttevredenheid is ook toegenomen. Wij hebben op het gebied van de kwaliteit van de zorg veel stappen gezet en wij hebben het financieel goed gedaan in 2019. De liquiditeit is goed: onze solvabiliteit is ruim 16 % en daarmee boven de door de banken vereiste 15%.

Naast de genoemde positieve resultaten zijn er ook aandachtspunten. Zo is het ziekteverzuim toch weer gestegen en hebben wij het afgelopen jaar de kosten niet voldoende weten te beheersen. Gelukkig is dit gecompenseerd door de hogere opbrengst. Beiden zijn speerpunten voor de verbeteringen in 2020.

De gemiddelde duur dat een bewoner in Roomburgh verblijft wordt korter door de zorgzwaarte waarmee mensen binnenkomen.

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. Dit komt mede doordat er in 2019 een groot verloop is geweest, waardoor wij veel mensen van de wachtlijst hebben kunnen opnemen.

In vergelijking met 2018 zien we een 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. Tevens is er geïnvesteerd in de opleiding van extra Gvp'ers en in de opleiding van een eigen Casemanager voor het extramurale team.

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 2019 verder geïnvesteerd in een goed werkklimaat.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING.....	3
INHOUDSOPGAVE.....	4
1 PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING	5
2 WONEN EN WELZIJN	7
3 VEILIGHEID	9
4. LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT	11
5. LEIDERSCHAP EN GOVERNANCE.....	13
6. PERSONEELSSAMENSTELLING.....	16
7. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN	20
8. GEBRUIK VAN INFORMATIE.....	22
LIJST MET AFKORTINGEN	23

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

Doelstellingen 2019

- *CQ scores op aandacht voor de klant, waardering van de activiteiten en het zelf kunnen meebeslissen in de zorg, zijn beter dan het landelijke gemiddelde.*
- *Ieder bewoner heeft minimaal 1 doel op elk van de 4 domeinen in het zorgplan*

Er is in het voorjaar gewerkt aan het onderzoek naar onze klanttevredenheid. Dit is uitgevoerd door een onafhankelijke onderzoeker, Triqs. Het is een zogenaamde CQI meeting. Dit hebben wij het jaar ervoor ook uitgevoerd. De CQ scores zijn vooruitgegaan en dat is goed nieuws. Het CQ onderzoek wordt niet afgezet tegen een landelijk gemiddelde. De vooruitgang is goed en mede op basis van deze uitkomsten is er verder in 2019 hard gewerkt aan verbeterpunten op basis van het onderzoek. Op somatiek is er met name ingezet op het verbeteren van het uitserveren van de maaltijden en de schoonmaak. Op ksw is er een tweede activiteitenbegeleider aangesteld om zo meer persoonsgerichte activiteiten aan te kunnen bieden en is CarenZorgt geïmplementeerd als standaard communicatiemiddel om zo het contact met familie beter te stroomlijnen.

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

Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp u krijgt?

Afdeling	Nooit/soms		Meestal/altijd	
	2018	2019	2018	2019
Somatiek	7	2	6	8

Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

Afdeling	Nooit/soms		Meestal/altijd	
	2018	2019	2018	2019
Ksw	5	1	20	22
Somatiek	7	2	17	16

**Organiseert het huis genoeg activiteiten?
(somatiek) Sluiten de activiteiten aan op wat de
bewoner leuk vindt? (ksw)**

Afdeling	Nooit/soms		Meestal/altijd	
	2018	2019	2018	2019
Ksw	10	8	13	12
Somatiek	0	2	15	16

Het onderliggende doel om te zorgen voor een zorgplan dat rekening houdt met het levensverhaal en met de specifieke behoeften van de bewoners is gehaald. Dit komt terug in de zorgplannen van elke individuele bewoner. Uit de auditresultaten van januari 2020 blijkt uit een steekproef van 7 zorgplannen, dat er 6 zorgplannen zijn met doelen op alle domeinen. Het doel is dus bijna behaald, maar heeft blijvende aandacht nodig.

Doelstellingen 2019

- *Activiteitenbegeleider is aangesteld voor intramuraal*
- *Bewoners zien een duidelijke verbetering in de beleving, de daginvulling en participatie*

Wooncomfort op KSW

Op iedere huiskamer wordt inmiddels ieder dag gekookt. De bewoners genieten van het eten dat voor hen wordt klaargemaakt. Het koken wordt deels verzorgd door vrijwilligers en deels door de nieuw gecreëerde functie van huiskamerbegeleider. Iedere afdeling heeft huiskamerbegeleider, die specifiek toezien op en ondersteunen bij een zinvolle daginvulling.

Zinvolle dagbesteding en activiteitenbegeleider

Uit diverse tevredenheidsonderzoeken bleek dat het huidige activiteiten aanbod onvoldoende aansloot op de behoefte van de bewoners. Eind december 2018 is er een activiteitenbegeleider aangenomen die gericht activiteiten aanbiedt op de huiskamers en op de somatische afdelingen. De activiteiten worden druk bezocht wat voor ons een signaal is dat deze aansluiten bij wat de bewoners leuk vinden.

In 2019 hebben wij ook meegedaan met een wetenschappelijk onderzoek van Leyden Academie.

Enkele belangrijke constatering waren:

1. Op het moment van de nameting waren zo goed als alle bewoners in beeld bij zowel de activiteitenbegeleider als de vrijwilligerscoördinator en lopen er naast een aantal groepsactiviteiten ook vrijwilligers rond voor de individuele wensen en verlangens.
2. De bewoners weten het restaurant, waar de activiteiten plaatsvinden prima te vinden; het is hier echter voor veel bewoners te druk, rumoerig en onbekend.
3. Een investering in een geschikte, enigszins afgesloten zithoek per verdieping zou veel bewoners enorm aanspreken. Zorg dat hierbij gebruik wordt gemaakt van de ideeën van de bewoners en verzorgenden zelf, zodat de ruimte ook echt aansluit bij hun wensen en verlangens.
4. Er dient meer aandacht te worden besteed aan de rolverdeling en samenwerking. Het is op dit moment nog niet voor alle betrokken medewerkers duidelijk binnen welke kaders hun eigen werkzaamheden en die van collega's met een andere functie liggen.
5. Ten slotte zou het mooi zijn als er, waar mogelijk, ook regelmatig contactmomenten tussen verzorgenden en bewoners worden gestimuleerd. Wij zijn ons ervan bewust dat dit gezien de drukte op de werkvloer niet altijd mogelijk zal zijn, maar zien ook dat het zowel de bewoners als verzorgenden veel geluk oplevert. Hierbij is het echter wel belangrijk dat deze momenten niet alleen benoemd maar ook beschreven worden in het primaire takenpakket van de verzorgenden zodat iedereen, ook leerlingen en stagiaires, weten dat dit onderdeel is van hun werkzaamheden.

Uit het Roomburgh Actief onderzoeksproject blijkt dus dat wij in 2019 hard gewerkt hebben aan verbeteringen. Enerzijds gevoed door de klanttevredenheidsonderzoeken anderzijds door onderzoeken van buiten. Wij mogen hierbij trots zijn op wat al bereikt is. Tegelijkertijd kunnen wij nog ambitieus genoeg zijn om te zoeken naar en werken aan verbetering.

Familie participatie en inzet vrijwilligers

Roomburgh heeft het convenant met de gemeente, EVA 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.

In 2019 is er ook een scholingstraject gestart voor de vrijwilligers. De volgende thema's zijn behandeld:

- Veiligheid in fysiek handelen.
- Beschadigd brein
- 'Niet pluis gevoel'
- Omgaan met gedrag bij dementie en / of de ziekte van Alzheimer
- Verlieservaring
- Bewust communiceren

Daarnaast zijn we in 2019 op kleinschalig wonen gestart met familieavonden per etage en is Roomburgh breed het CarenZorgt portaal geïmplementeerd als standaard communicatiemiddel tussen zorgmedewerkers en familie waarbij duidelijke richtlijnen zijn opgesteld over reactietijden en het gebruik van het portaal.

Doelstellingen 2019

- *Er is een maandelijks MIC melding overzicht*
- *Er zijn minder medicatiefouten door aanschaf medicatiekastjes*
- *Er zijn minder verstoringen tijdens het medicatiedelen*
- *Medewerkers kennen en werken volgens de wet Zorg en Dwang*
- *Medewerkers weten beter om te gaan met probleemgedrag bij dementie*
- *90% van de punten uit de interne hygiëne audit van 2017 zijn opgelost*

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. Deze doet aanbevelingen aan de bestuurder. Voor 2019 zijn de volgende aanbevelingen gedaan waar de focus lag op medewerkers meer laten melden:

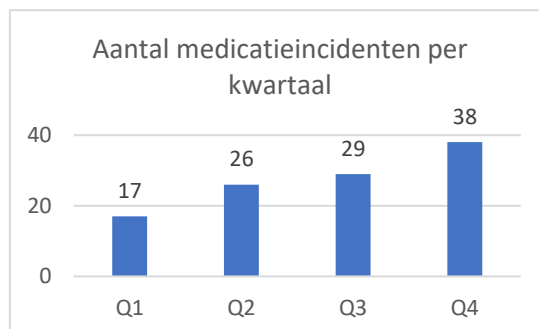
- Zorg dat medewerkers weten wanneer ze een MIC melding moeten maken.
- Zorg voor een veilige meldcultuur
- Zorg dat opvolging van de MIC meldingen plaats vindt

MIC en MIM zijn meerdere keren onderwerp geweest in teamoverleggen. Er is ook een poster gemaakt en opgehangen in de zusterposten over wanneer MIC meldingen gemaakt kunnen worden. Het werken aan een veilige meldcultuur is een continue proces. Het huidige systeem van melden maakt de opvolging van MIC meldingen niet goed mogelijk. In 2020 willen we kijken hoe we dit beter in kunnen richten.

Medicatiefouten

Eind 2018 is er veel discussie geweest over de medicatiekastjes. Met name de vraag welk risico/probleem dat daar nu werkelijk mee opgelost werd was nuttig. Uiteindelijk is besloten om geen medicatiekastjes aan te schaffen. Het medicatiebeleid is in 2019 geactualiseerd en wij zijn overgegaan op elektronische toedienregistratie (NCare) op somatiek en in de wijk. Hiermee hebben wij een goede kwaliteitsslag gemaakt en tekenen nu in de hele organisatie digitaal af. Ten slotte, doordat medewerkers niet meer hoeven aan te bellen om Roomburgh binnen te gaan, is het aantal verstoringen tijdens het medicatiedelen sterk gedaald.

Het aantal medicatiefouten in 2019 heeft zich als volgt ontwikkeld:



Er is een stijging in het aantal medicatiemeldingen. De stijging in het aantal meldingen heeft enerzijds te maken met de sterk toegenomen focus op medicatieveiligheid waardoor fouten eerder worden gesignaleerd en gemeld. Dit wordt gefaciliteerd door het gebruik van NCare en Medimo. We zien met name een stijging in het aantal meldingen rondom het plakken van fentanylpleisters in de thuiszorg. We gaan in 2020 met dit punt aan de slag.

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.

Preventie van acute ziekenhuisopname/advance care planning

Huidige werkwijze is voortgezet op het gebied van afspraken over behandeling rond het levenseinde. Van alle bewoners is het reanimatiebeleid vastgelegd. Afspraken over levensverlengende behandelingen worden weinig gemaakt. Ongeveer de helft van de bewoner heeft een afspraak over ziekenhuisopnames in het dossier vastgelegd. Deze afspraken worden ieder MDO/PGO opnieuw besproken net als op het moment dat daadwerkelijk de laatste levensfase is aangebroken.

In 2019 is de werkgroep palliatieve zorg gestart. Zij hebben de zelfevaluatie palliatieve zorg gedaan, gebaseerd op het kwaliteitskader palliatieve zorg. Uit de zelfevaluatie volgt een plan van aanpak waar de werkgroep in 2020 verder mee aan de slag gaat.

Vrijheid en vrijheidsbeperking

In 2019 is begonnen met de voorbereidingen op de nieuwe wet zorg en dwang. Het beleid voor Roomburgh is geschreven, zodat deze in 2020 kan worden geïmplementeerd. Scholing en begeleiding van medewerkers is hierin het belangrijkste. Om de vrijheid van de bewoners zoveel mogelijk te bevorderen, zijn het afgelopen jaar al diverse scholingen geweest omtrent probleemgedrag en er is een wekelijkse gedragsvisite ingesteld die medewerkers moet helpen om beter in te spelen op het gedrag en de behoeftes van de bewoner.

Hygiëne en infectiepreventie

In 2019 zijn er diverse, met name afdelingsgerichte acties geweest om de hygiëne en infectiepreventie te verbeteren. Verder zijn er zeepdispensers opgehangen, is de grieprik onder de aandacht gebracht en is het beleid rondom bijzonder resistente micro organismen geschreven.

4. LEREN EN VERBETEREN VAN KWALITEIT

Doelstellingen 2019

- *Leerwerkdelfing is een succes*
- *Lerend netwerk wordt uitgebreid*

Leerwerkdelfing

De leerwerkdelfing is gestart in september 2018. In 2019 is de leerwerkdelfing geëvalueerd.

De belangrijkste punten uit de evaluatie zijn:

- Niveau 4 verpleegkunde mist een verpleegkundige om mee te lopen. Dit is in 2019 aangepast, daarnaast is dit een proces wat nog nadere sturing nodig heeft. Dit heeft de volle aandacht van alle betrokkenen.
- De leerlingen zijn positief over de leerwerk afdeling omdat ze het leuk vinden samen in het leerproces te zitten.
- Er is in 2019 een vaste structuur aangebracht wanneer zij werken en wanneer zij leren. De donderdag middag is een vast leermoment.
- Het klinisch redenen wordt als positief ervaren, want zeer leerzaam.
- De leerwerkdelfing is beter gepositioneerd in de afdeling somatiek, maar bij personeelstekort komt hier wel spanning op te staan. En worden leerlingen op verschillende etages ingezet. Leerlingen vinden dit niet altijd prettig en verstoort ook het leerproces.
- Vanuit de bewoners kwam het punt dat ze de persoonlijke aandacht nog een leerpunt is voor veel leerlingen.
- Veel leerlingen moeten nog aangesproken worden op vaste afspraken, dit geldt voor pauzes, het inleveren van leerwerk, het invullen van de feedback formulieren en reflectieformulieren, het afmaken van een project in eigen tijd zijn aandachtspunten.

Door de leerwerkdelfing kunnen wij meer leerlingen opleiden. Een groot bijkomend voordeel is dat de meeste leerlingen voor de zomer starten en op deze manier kunnen wij onze zomerperiode voldoende personeel inzetten.

Audits

Roomburgh is sinds 2008 HKZ gecertificeerd. Op 8 en 9 juli is de externe audit afgenomen van het HKZ kwaliteitskeurmerk. Er zijn geen non conformaties, geen major conformaties en geen minor nonconformaties geconstateerd. Er zijn 5 observaties gedaan.

In januari is er een externe HACCP audit geweest (keuken en ksw). In mei (keuken) en februari (dagbesteding en ksw) zijn er interne HACCP audits geweest. De resultaten waren positief en hebben tot een aantal verbeterpunten geleid.

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 2019 zijn de volgende interne audits uitgevoerd:

Hygiëne somatiek 2x	Persoonsgerichte zorg	HACCP audit keuken 2x
AVG	Huishoudelijke ondersteuning	BHV

HACCP koken PG en dagbesteding	Hygiëne audit ksw	Wijkverpleging
Bluebook	Bopz/Wzd	Huiskamerbegeleiders
Medicatie	ECD dossiers 2x	ELV
Dagbesteding	Behandeldienst	

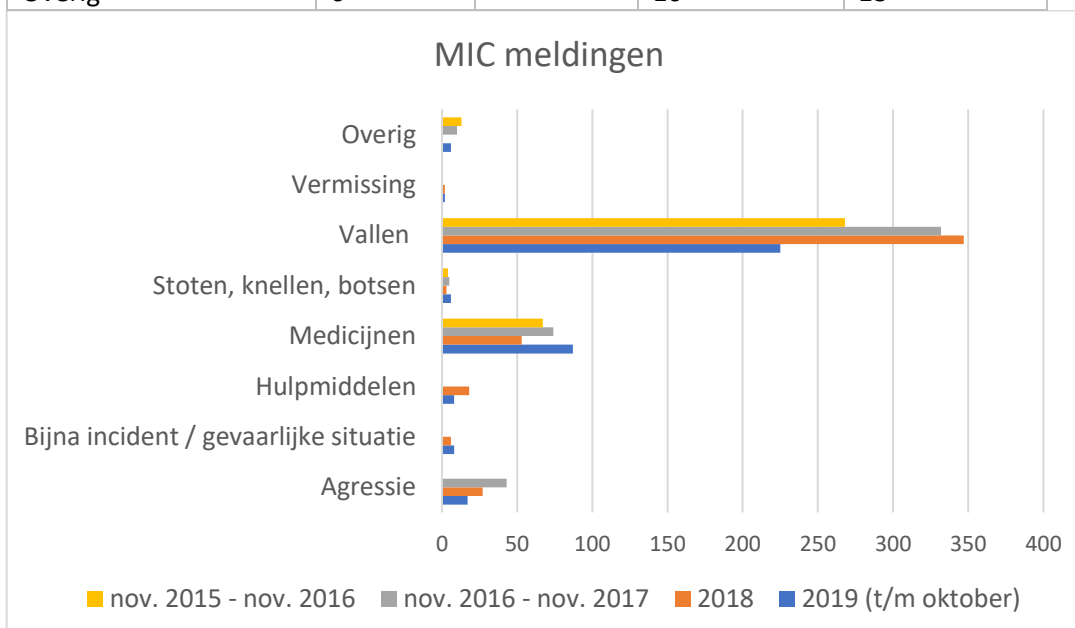
Klachten

In 2019 zijn er 7 klachten gemeld. Eén klacht is nog in behandeling. De andere zes 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.

Incidenten

Er is een stijging geweest in het aantal meldingen rondom medicatie. Dat heeft mogelijk deels te maken met de toegenomen aandacht voor medicatie in de thuiszorg naar aanleiding van de medicatie-audit. De medicatie app NCare is geïntroduceerd in de wijkverpleging en op somatiek om het aantal medicatie fouten te verminderen en meer inzicht en grip te krijgen op het medicatie proces. Het aantal valincidenten is fors gedaald. Mogelijk heeft dit te maken met het vastleggen van geaccepteerde valrisico's in het zorgplan waardoor een MIC melding niet meer nodig is.

Type incident	2019 (t/m oktober)	2018	nov. 2016 - nov. 2017	nov. 2015 - nov. 2016
Agressie	17	27	43	Niet gemeten
Bijna incident / gevaarlijke situatie	8	6		
Hulpmiddelen	8	18	Niet gemeten	Niet gemeten
Medicijnen	87	53	74	67
Stoten, knellen, botsen	6	3	5	4
Vallen	225	347	332	268
Vermissing	2	2	Niet gemeten	Niet gemeten
Overig	6		10	13



Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

De directie heeft eind 2018 de kaderbrief opgesteld. Vanuit de kaderbrief zijn per (zorg)team jaarplannen geformuleerd die de basis waren voor het kwaliteitsplan 2019. Het kwaliteitsverslag 2019 reflecteert op het kwaliteitsplan 2019. Zowel het kwaliteitsplan als het verslag zijn besproken met MT (verpleegkundigen maken hier deel van uit), ondernemingsraad, cliëntenraad, Raad van Toezicht en leden van het lerend netwerk. 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 HRM manager (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. Het kwaliteitsverslag is uitgewisseld met het lerend netwerk bestaande uit kleine ouderenzorgorganisaties in de regio (HOZO, DSV, Groot Hoogwaak, Roomburgh).

5. LEIDERSCHAP EN GOVERNANCE

Doelstellingen 2019

- *De ondernemingsraad moet in 2019 een betere afspiegeling vormen van de organisatie door een evenwichtige vertegenwoordiging uit de verschillende afdelingen*
- *Het reglement voor de cliëntenraad wordt zodanig aangepast dat de vertegenwoordiging vanuit de afdeling somatiek versterkt kan worden en er zal actief geworven worden onder de extramurale klanten, zodat ook zij vertegenwoordigd zijn*

Leiderschap en goed bestuur

De bestuurder stelt zich ondersteunend, faciliterend en transparant op naar alle zorgverleners, cliënten en naasten binnen de organisatie. Hij is toegankelijk. Tegelijkertijd verwijst hij terug naar de verantwoordelijken in de lijnorganisatie en naar de eigen professionaliteit van de medewerkers.

Roomburgh heeft een platte organisatie met een jong en enthousiast management 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 hebben in het afgelopen jaar diverse wisselingen plaats gevonden binnen de RvT. Er zijn in een jaar tijd 4 mensen, van wie de zittingstermijn ten einde kwam, vervangen door nieuwe. Wij zijn blij dat alle vacatures opgevuld zijn. De overleggen met de RvT zijn constructief en verlopen in een coöperatieve en stimulerende sfeer. Voor een meer inhoudelijke beschouwing verwijs ik naar het verslag van de Raad van Toezicht.

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.

Hoewel het overleg met de leden van de raad positief is, moet de OR nog wel extra energie steken in het daadwerkelijk vertegenwoordiger zijn van de meeste medewerkers.

In 2019 zijn er twee nieuwe leden gekozen in de OR. Een van Extramuraal en een van het team van de gastvrouwen. Deze samenstelling is een betere afspiegeling van de organisatie dan daarvoor. Hier zijn wij blij mee.

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). Het reglement is aangepast om met name de afdeling somatiek beter vertegenwoordigd te laten zijn. De banden met de cliëntenraad zijn goed. De ontvangen tips van deze raad wordt ook goed ontvangen op de werkvloer.

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. Het is de vraag hoe die samenwerking gaat verlopen in 2020.

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).

6. PERSONEELSSAMENSTELLING

Doelstellingen 2019

- *Aantal gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatric is uitgebreid*
- *Aantal verzorgenden zijn opgeleid tot gespecialiseerd verzorgenden somatiek*
- *Aantal verzorgenden zijn opgeleid tot gespecialiseerd verzorgenden palliatieve zorg*
- *Zorgmedewerkers hebben een professionele werkhouding*
- *Alle medewerkers hebben een functionerings- en/of reflectiegesprek met hun leidinggevende*

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.

- Er is gewerkt aan een nieuwe visie op taken en verantwoordelijkheden van de verpleegkundigen N5 en N4 en het aantal verpleegkundigen is sterk uitgebreid;
- Op de afdeling kleinschalig wonen is de nieuwe functie huiskamer begeleider gestart. Deze medewerkers zorgen voor veiligheid en welzijn op de huiskamer. Op elke etage van kleinschalig wonen is er een huiskamer medewerker aanwezig.
- Op de afdeling somatiek is de functie van gastvrouw/heer sterk 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.
- Aanstellen van een coördinator hosteldienst op de afdeling somatiek. Met het aanstellen van een coördinator hostel is er een waarborg voor een goede service naar de bewoners. De werkschema's zijn opnieuw vastgesteld en er is nieuwe materiaal aangeschaft waardoor de werkzaamheden zowel efficiënter als ergonomisch verantwoord zijn.
- Door de groei van zowel leerlingen als stagiaires is de rol van praktijkbegeleider opnieuw ingezet. Voorheen lag deze rol bij de onderwijs coördinator, maar deze rol is door de sterke groei van aantal leerlingen en stagiaires niet te meer te combineren. Elke afdeling heeft minimaal 1 praktijkbegeleider en meerdere werkbegeleiders.
- De onderwijs coördinator heeft zowel de praktijkbegeleiders als de werkbegeleiders meerdere trainingen gegeven voor het begeleiden van studenten. Zo is de beroepshouding van de begeleider naar de student en welke competenties hiervoor nodig zijn getraind.
- De afdeling huishoudelijke zorg thuis heeft een sterke groei laten zien. Hier zijn veel nieuwe medewerkers aangenomen.
- De nieuwe kwaliteitscoördinator samen met de nieuwe functie beleidsmedewerker hebben veel van de kwaliteitsdocumenten geactualiseerd en diverse projecten gerealiseerd, zoals bijvoorbeeld nieuwe telefonie die is voorbereid op de toekomst, en elektronische toedienregistratie van de medicatie;

- Er zijn nieuwe ergocoaches opgeleid. Zij hebben een uitgebreide training gevolgd op het goede gebruik van de middelen en op de juiste wijze van tillen.
- Preventief zijn er op advies van de ergocoaches nieuwe materialen en hulpmiddelen aangeschaft ter voorkoming van fysieke klachten.
- Alle zorgmedewerkers hebben de mogelijkheid gehad voor herscholing in de tilliften. Ongeveer 40% heeft daadwerkelijk de training gevolgd.
- De huiskamermedewerkers en hostelmedewerkers zijn geschoold in het uitvoeren van hun werkzaamheden, zowel op de theorie als op ergonomisch werken.
- In 2019 is bij de afdeling KSW veel aandacht geweest rondom omgaan met het gedrag van de bewoners. Alle medewerkers zijn naar de cursussen hiervoor geweest. Het is ook een terugkerend onderwerp in de teamoverleggen.
- De afdeling somatiek heeft in 2019 veel aandacht besteedt aan mondzorg. Alle medewerkers zijn hier weer opnieuw voor geschoold.
- Alle teams hebben een dag besteed aan teambuilding. Het belangrijkste leermoment is samenwerken en veiligheid in de teams.
- Tijdens team overleggen is er veel aandacht geweest voor samenwerking in het team en communicatie met familie en mantelzorgers.

Functioneringsgesprekken

In 2019 hebben alle zorgmedewerkers een uitnodiging ontvangen voor een functioneringsgesprek.

Uitbreiding van specialisten

Het aantal gespecialiseerd verzorgenden psychogeriatricie is uitgebreid met 3. Hierdoor heeft elk etage van KSW nu 2 GVP- ers.

Aantal verzorgenden zijn opgeleid tot **gespecialiseerd verzorgenden somatiek**. Deze opleiding zou starten in 2019, maar is uitgesteld. Daarmee ook deze uitbreiding.

In 2019 zijn er 3 verzorgenden opgeleid tot gespecialiseerd verzorgenden **palliatieve zorg**. Er is een aanzet gemaakt om te komen tot palliatief beleid voor bewoners en cliënten.

De wijkverpleegkundige is gestart met de opleiding **casemanagement dementie**. Deze rondt zij af in juni 2020.

De verpleegkundigen hebben de opleiding **triage** gevolgd. Hierdoor zijn zij tijdens de bereikbaarheidsdienst beter in staat de zorg te coördineren.

De 5 medewerkers helpende N2 op de afdeling EMZ hebben allen met succes de opleiding tot **helpende N2+** gevolgd. Hun inzetbaarheid in de routes is hier sterk mee vergroot. Een helpende van de afdeling KSW heeft deze cursus ook met succes gevolgd.

Doelstellingen 2019

- 75% van de zorgmedewerkers van somatiek en PG kan beter om gaan met de werkdruk
- Het totaal verzuim ligt onder de 6,5%
- Inzet van uitzendkrachten blijft onder de 3% van de bruto formatie
- Medewerkers scoren minimaal gelijk of hoger dan het landelijk gemiddelde op de NPS en werkbeleving
- Alle nieuwe medewerkers geven aan dat ze zich welkom voelen binnen Roomburgh en goed ingewerkt zijn

Werkdruk

Overall is de tevredenheid toegenomen. Hoewel werkdruk nog steeds wordt genoemd is het niet meer zo'n groot thema als in 2018. Hieronder de uitkomsten van de medewerker tevredenheid in 2019. De aanstelling van huiskamerbegeleiders en extra gastvrouwen en heren spelen hier een rol in.

Thema's

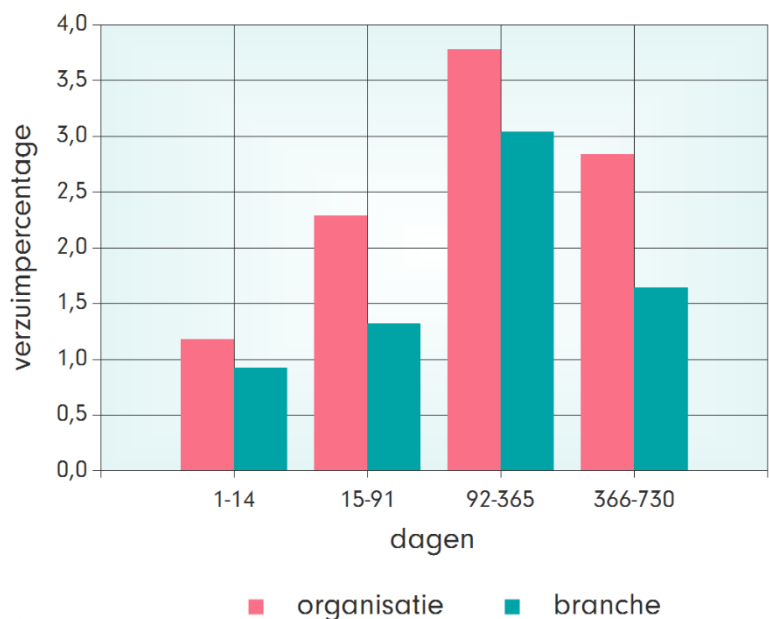
Thema	R.K. Zorgcentrum Roomburgh n=77	Sector n=13.447
Werkbeleving	7,5	7,3
Mogelijkheid tot veranderen	6,1	5,7
Bevlogenheid (construct)	8,1	8,1
Tevredenheid (NPS)	3,9	-5,3

Verzuim

Het verzuim in de branche over het jaar 2019 is 10%. Ten opzichte van een jaar geleden is het verzuim gestegen. Met 10 % is het verzuim voor Roomburgh in 2019 hoger dan dat van de branche.

In elke duurklasse scoren wij hoger met ons verzuim.

Dit wordt een belangrijk thema voor 2020. Wij hebben een goed werkklimaat, investeren veel, en toch hebben een groot verzuim.



Er zijn in 2019 diverse preventieve maatregelen genomen:

- 10 Ergocoaches opgeleid en actief ingezet in de organisatie.
- Werkgroep ergocoaches (1x per 6/7 weken) vergadert over lopende punten
- Tillift training georganiseerd
- Training gebruik kleine hulpmiddelen (glijzeilen, steunkous hulpmiddelen, wondverzorging, draaischijf voor het uit bed helpen van bewoners)
- Training ergonomisch werken voor Huishoudelijke medewerkers intramuraal en extramuraal
- Aanschaf nieuwe schroefmachine voor het beperken van de fysieke belasting
- Pilot nieuw schoonmaakmateriaal voor het beperken van de fysieke belasting. Dit is begin 2020 uitgerold in de gehele organisatie. Het organiseren van een training in het gebruik hiervan.

In 2019 is wederom, hard gewerkt om de formatie te verjongen en te versterken te brengen. Er zijn inmiddels veel maatregelen genomen om samen met de medewerkers de hectiek te minderen. Wij hebben een gemiddeld jonge populatie < 36 jaar en koesteren dit om aantrekkelijk te zijn voor nieuwe medewerkers.

Daarnaast voeren wij actief beleid om te zorgen ook onze ouderen met plezier blijven werken want ook dat is een respectabele groep.

Uitzendkrachten

Wij hebben in 2019 zo'n 2.9 fte aan uitzendkrachten ingezet. Dat is iets meer dan de doelstelling van 3%. De oorzaak voor de overschrijding betrof een deel een grotere vervanging in verband met zwangerschap, een deel was ad interim invulling bij het plotselinge vertrek van de controller.

Het is de uitdaging voor elke zorgorganisatie om goede en betaalbare zorg te leveren. Deze uitdaging wordt nog lastiger als er niet voldoende beschikking is over zorgpersoneel. Om de beschikking en kwaliteit van personeel niet in loondienst te verbeteren is VerZorgt opgezet. Met elkaar willen wij professionele ZZP'ers werven, inzetten en ondersteunen.

Dit samenwerkingsverband voor professionals in de zorg komt voort uit een samenwerking tussen Zorgcentrum Roomburgh, Groot Hoogwaak, WIJdeZorg, Alrijne Zorggroep en Libertas Leiden.

Leren en ontwikkelen

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen deskundig- en bekwaamheid. We monitoren van onze kant ook de kwaliteit en deskundigheid van onze medewerkers. We houden bij welke diploma's zij hebben en we faciliteren scholing voor individuele medewerkers of groepen o.a. door middel van onze e-learning en skillslab. We signaleren welke ontwikkelpunten er zijn en wat dat betekent voor het complete team en of dat team voldoende compensatie mogelijkheden heeft.

In 2019 is er gekozen voor een nieuw instituut voor het aftekenen van de verplichte handelingen. Voor een deel van de medewerkers leidt de strengere wijze van examineren tot extra stress, maar over het algemeen is de mening dat het leidt tot een kwaliteitsverbetering.

Wij zijn in 2019 ook gegroeid in het aantal verpleegkundigen. Dit leidt tot een kwaliteitsverbetering in de hele formatie.

In 2019 is er weer een groei te zien in het aantal leerlingen MBO verpleegkunde en Verzorgende IG/MZ. Ook vinden elk jaar een groeiend aantal stagiaires hun weg naar ons. Veel leerling en stagiaires melden zich aan nadat ze van andere stagiaires hebben gehoord hoe wij hun stage vorm geven. Ook zijn er stagiaires die na hun stage een verzoek doen om bij ons in dienst te komen als BBL-student.

7. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

Doelstellingen 2019

- *De dienstverlening van ICT en facilitair wordt gewaardeerd door de bewoners/cliënten en medewerkers met een 7 of hoger*
- *Een moderne infrastructuur voor telefonie, alarmering en communicatie*
- *Reductie van de Co2 uitstoot met 25%*
- *Meer zorg voor een ongestoord zorgproces*
- *Bewoners ervaren minder gevoelens van eenzaamheid door inzet van domotica*
- *Inzet domotica om medewerkers te ondersteunen en bewoners te activeren*

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

Roomburgh is in 2012/2013 verbouwd. In 2018 zijn voor 3 etages het leefcirkel concept geïmplementeerd. In 2019 is daar gebruik van gemaakt voor gemiddeld 2 bewoners. Door dat wij actief met deze BOPZ problematiek bezig zijn geweest, vormt de impact voor de implementatie van de Wet Zorg en Dwang voor Roomburgh geen grote transitie.

Er is in 2019 een project groep gestart om de functionele eisen te formuleren voor de aanpassingen van een aantal kamers op de afdeling somatiek. Deze werkgroep werkt ook aan het ontwerp van gemeenschappelijke ruimten per etage van de afdeling somatiek. 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 2019 zijn wij gaan werken met smartphones. Op de smartphones kunnen de zorgoproepen binnenkomen en ook andere apps geïnstalleerd worden die de zorgmedewerkers kunnen ontlasten. Dit project is uiteindelijk goed afgerond, maar was complexer dan voorzien.

De smartphones kunnen ook ingezet worden voor beeldbellen door onze bewoners met hun dierbaren wat de ervaren eenzaamheid kan verminderen. De app is geïnstalleerd en medewerkers krijgen naar behoefte begin 2020 uitleg over het beeldbellen.

Ervaringen van de implementatie van het smartphone traject zijn succesvol toegepast bij de introductie van de medicijnen app voor de afdeling somatiek en EMZ.

Er is tevens een project gestart om de IT-infrastructuur te optimaliseren en met name de kwetsbaarheden eruit te halen.

Ook is de software voor de financiële administratie in de cloud ondergebracht.

Materialen en hulpmiddelen

Roomburgh heeft een contract met Vegro voor het onderhoud van een groot aantal hulpmiddelen. Andere hulpmiddelen/domotica, zoals bewegingsmelders zijn in eigen bezit en uitgebreid en worden bewaard in ons eigen hulpmiddelenmagazijn. Er is een project gestart voor de selectie van een nieuwe leverancier voor onze alarmering hardware. Dit project zal in 2020 worden gerealiseerd.

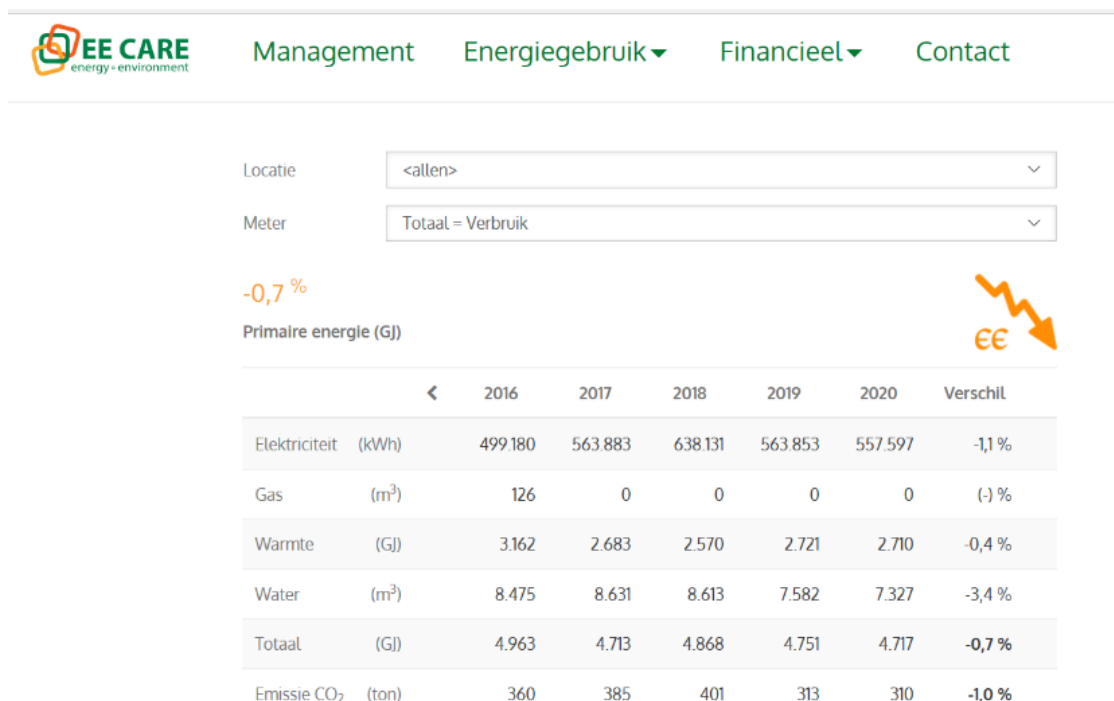
Facilitaire zaken en voedingsdienst

De facilitaire dienst is uitgebreid in formatie. De kwetsbaarheid van deze dienst is hiermee aanzienlijk verminderd.

De keukenvloer van de eigen keuken is opnieuw behandeld om de noodzakelijke stroefheid te borgen.

Duurzaamheid

In 2019 wilde wij de CO2 uitstoot verminderen met 25%. In 2019 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 zijn hieronder zichtbaar.



8. GEBRUIK VAN INFORMATIE

Doelstellingen 2019

- *Begroting is gedragen door het MT*
- *Realisatie is conform begroting*
- *De juiste managementinformatie is beschikbaar*
- *Die dienstverlening van de financiële administratie wordt gewaardeerd door bewoners en medewerkers met een 7 of hoger*

In 2019 hebben de teamleiders te weinig ondersteuning ontvangen van de controller, omdat die er een groot deel van het jaar niet was. Met de komst van de nieuwe controller en de uitbreiding van de formatie op de financiële administratie is dit jaar de rapportage aan de bestuurder en de teamleiders aanzienlijk verbeterd door de maandelijkse dashboards die worden gemaakt. Het proces van rapporteren, analyseren en bijsturen is in ontwikkeling.

De realisatie is niet voldoende binnen de begroting gebleven. Dit moet in 2020 beter.

De tevredenheid voor de administratie is niet gemeten, maar wordt wel aanzienlijk beter gewaardeerd dan die was in 2018.

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

- Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit
- Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
- Openbaarheid en transparantie

Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

Tevreden bewoners en medewerkers zijn voor Roomburgh van essentieel, daarom wordt dit ook frequent gemeten. Wij willen de zorg en welzijn voor onze bewoners en het werkklimaat van onze medewerkers continu verbeteren. Bewoners kunnen altijd een review schrijven op Zorgkaart Nederland en dit is in 2019 ook gepromoot, het plaatsen van de Zorgkaart widget op de website en het plaatsen van een advertentie in ons maandblad. Ook zijn bewoners geïnterviewd door medewerkers van Zorgkaart Nederland en deze interviews zijn op de Zorgkaart gepubliceerd. De waarderingen volgens Zorgkaart Nederland nemen toe in aantal en in waardering, gemiddeld nu 7.7 (vorig jaar 7.6) zo'n 91% beveelt Roomburgh aan. Wij zijn dankbaar voor de complimenten en nemen elke kritiek heel serieus.

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 2019 geen grote incidenten geweest.

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.

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