



Kwaliteitsverslag De Lindelaer 2019



September 2020

VOORWOORD

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van de Lindelaer over het jaar 2019. Dit verslag is gebaseerd op de uitgangspunten vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Ieder jaar maakt de Lindelaer een kwaliteitsverslag wat mede gebaseerd is op de doelstellingen en evaluatie van het voorafgaande kwaliteitsplan.

Dit kwaliteitsverslag is openbaar en wordt gepubliceerd op onze website (www.deLindelaer.nl). Het is bedoeld voor alle geïnteresseerden.

INLEIDING

De Lindelaer is een kleinschalige woonvoorziening voor ouderen met dementie en mensen met geheugenproblemen. De Lindelaer is nu ruim 3 jaar open.

De bewoners wonen er op basis van scheiden van wonen & zorg. Dit betekent dat zij een kamer huren met de daarbij behorende servicekosten. De benodigde zorg wordt ingekocht middels PGB vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en Zorgverzekeringswet (Zvw).

Er wonen zestien bewoners die een zorgzwaartepakket (ZZP) 5 of (ZZP) 7 hebben.

De Lindelaer is gevestigd in de aanbouw van het voormalig Raadhuis en het ligt aan de Lindenlaan te Maarn.

De Lindelaer is een van twee locaties van Carendis BV, de andere locatie is De Muzelaar te Alphen aan den Rijn. Beide locaties zijn een aparte BV en samen ondergebracht onder Carendis BV.

De organisatie is opgericht door twee zussen met ervaring in de gezondheidszorg welke samen het bestuur vormen.

De Lindelaer

Monique Muselaers
Tertia Mulder-Muselaers

Maarn
September 2020

INHOUDSOPGAVE

<u>Voorwoord</u>	2
<u>Inleiding</u>	2
<u>3. Aanleiding</u>	4
<u>3.1</u> <u>Missie</u>	4
<u>3.2</u> <u>Visie</u>	4
<u>3.3</u> <u>Kernwaarden</u>	4
<u>4. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</u>	6
<u>5. Wonen en welzijn</u>	7
<u>6. Veiligheid</u>	9
<u>6.1</u> <u>Medicatie veiligheid</u>	9
<u>6.2</u> <u>Decubitus</u>	9
<u>6.3</u> <u>VBM</u>	10
<u>6.4</u> <u>Ziekenhuisopname</u>	10
<u>7. Leren en werken aan kwaliteit</u>	12
<u>8. Leiderschap, governance en management</u>	14
<u>9. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)</u>	17
<u>10. Gebruik van hulpbronnen</u>	20
<u>11. Gebruik van informatie</u>	21

3. AANLEIDING

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is als kwaliteitstandaard opgenomen in het wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit Register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, bewoners en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

Bij het maken van dit kwaliteitsverslag is de Lindelaer 3 jaar open. Binnen 6 maanden na opening woonde er 16 bewoners.

Zorg en begeleiding wordt geboden op basis van het scheiden van wonen en zorg (PGB). Er wordt geen behandeling geboden waarbij de huisarts de regie verantwoordelijke is voor de medische zorg.

3.1 MISSIE

Wooninitiatief De Lindelaer is in juni 2017 gestart door Monique Muselaers en Tertia Mulder. Na beiden jarenlang in verschillende organisatie in de zorg werkzaam te zijn geweest kregen zij de kans om in Alphen aan den Rijn (de Muzelaar) hun dromen te verwezenlijken met het starten van een eigen organisatie. Vijf jaar later is daar de Lindelaer in Maarn bijgekomen.

3.2 VISIE

Mensen met dementie zijn mensen met een beperking. Omdat zij dement zijn, verandert hun wereld langzaam. Het liefst zouden zij, maar ook de directe naasten, de oude vertrouwde levenswijze voortzetten in de eigen woonomgeving. Voor hen is verhuizen naar een andere woonplaats en vreemde omgeving, een extra belasting waar ze niet voor kiezen. Het welzijn van de bewoners en het leveren van goede zorg staan in de Lindelaer voorop.

Het laatste jaar zien wij een toename van mensen die lijden aan dementie waarbij de zorgzwaarte per bewoner ook duidelijk is toegenomen.

Bij de Lindelaer gaan wij ervan uit dat iedereen uniek is waarbij wij wel constateren dat het voor de bewoners zelf moeilijker wordt om aan te geven welke behoefte er bestaat betreffende de te verstrekken dienstverlening en zorg.

Ondanks dat een bewoner steeds meer de regie over het eigen leven zal verliezen streven wij ernaar, door een persoonlijke verzorging en begeleiding in een vertrouwde en veilige woonomgeving, een thuisgevoel te scheppen. De diverse activiteiten en werkzaamheden binnen het wooninitiatief zijn op elkaar afgestemd zodat er een samenhang in de zorgverlening en de begeleiding ontstaat, ook bij achteruitgang.

3.3 KERNWAARDEN

In de Lindelaer bieden wij een veilige woonomgeving waarin een bewoner met dementie zich thuis kan voelen en zelf kan en mag bepalen hoe de invulling van de dag eruit zal zien.

Betrokken en professionele medewerkers zorgen voor dagelijks wisselende activiteiten waarbij de ervaring en beleving van de bewoner zal worden gerespecteerd. De dagelijkse gang van zaken zal als leidraad dienen voor de activiteiten van de dag.

Het bieden van een thuis in Maarn met daarin aandacht voor:

- Ruimte voor privacy
- Een persoonlijke benadering
- Een vertrouwde en veilige woonomgeving
- Aanbod van diverse voorzieningen en activiteiten
- Stimuleren van de mogelijkheden
- Respect van de belevingswereld
- Regie over eigen leven
- Participatie

Wij beogen dan ook dat bewoners vanaf de dag van verhuizing tot aan hun overlijden een vaste en zekere woonplaats geboden krijgen waarbij familie, mantelzorgers en vrijwilligers belangrijke partners zijn bij het realiseren van onze doelstellingen.

Door onze ervaring bij de zorg van somatische maar vooral ouderen met dementie, denken wij met deze opzet een sterke verbetering in de kwaliteit van leven, zorg en veiligheid te bewerkstelligen. Wij zien het als een uitdaging om voor eenieder, op elk niveau, een individueel aanbod te doen voor wonen, welzijn en zorg. Wij kennen geen beperkingen en elke vraag zal voor ons een uitdaging zijn.

In dit verslag zal op de verschillende thema's van het kwaliteitskader antwoord gegeven worden hoe het bestuur en zorgverleners inhoud geven aan deze thema's.

4. PERSOONSGERICHTE ZORG EN ONDERSTEUNING

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de bewoner in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een bewoner zo optimaal mogelijk te laten zijn. Dit vindt altijd plaats binnen een relatie tussen de bewoner zijn naasten, zorgverleners en de zorgorganisatie. De kwaliteit van al deze relaties bepaald mede de kwaliteit van zorg en draagt dus bij aan de kwaliteit van leven van de bewoner. Het kwaliteitskader onderscheidt hierin 4 thema's, te weten; compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen.

Zoals in de visie benoemd zijn de individuele wensen, behoeften en ondersteuningsvragen voor iedere bewoner anders. Tijdens een huisbezoek en familiegesprek hopen wij de bewoner al beter te leren kennen. We gaan dan dieper in op zaken als privacy, persoonlijke benadering, vertrouwde en veilige woonomgeving, aanbod van voorzieningen en activiteiten, regie op het eigen leven en participatie.

Op basis hiervan, kan wederzijds beoordeeld worden of de Lindelaer een geschikte woonomgeving zou kunnen zijn voor de toekomstige bewoner.

Wanneer een bewoner in de Lindelaer komt wonen wordt deze toegewezen aan een contactverzorgende. De contactverzorgende is diegene die op hoofdlijnen en op basis van het zorgleefplan samen met bewoner en familie/naasten bespreekt wat wenselijk en/of noodzakelijk is binnen het wonen, welzijn en zorg in de Lindelaer.

De zorgverleners kennen de bewoner goed waarbij het levensverhaal een belangrijk uitgangspunt vormt. Vanuit het kwaliteitsplan 2018 lag het verbeterpunt om de inhoud van dit levensverhaal te herzien omdat deze te beperkt zou zijn. Inmiddels is er een nieuw document ontwikkeld welke de familie van de toekomstige bewoner krijgt voorafgaand aan de inhuizing van de bewoner. Hierdoor leren de medewerkers de bewoner nog beter kennen. Daarnaast is er meer inzicht ontstaan in de fase van dementie door toepassing van de Ik-beleving waardoor er meer inzicht is in waar behoeften en mogelijkheden liggen.

De rapportage is verbeterd door invoeren van methode SOAP

Invoering van verbetering PDCA is mede ontstaan door invoeren van format "methodisch werken" en "methodisch werken bij probleemgedrag".

Dit laatste is duidelijk zichtbaar binnen Lable Care daar waar het gaat om benaderingsplannen.

2x per jaar vindt er een zorgplanbespreking plaats in het bijzijn van de contactpersoon en wanneer mogelijk de bewoner. Dit halfjaarlijkse gesprek is een terugblik op de afgelopen periode (zijn doelen behaald?) en een vooruitblik naar de toekomst met daarin zo nodig opgestelde nieuwe doelen, wensen en verwachtingen.

Familie en naasten worden zeer nauw betrokken vanuit het informele netwerk van de bewoners.

De huisarts is de regieverantwoordelijke op medisch gebied. In 2019 is er een samenwerkingsovereenkomst getekend met Stichting Quarijn van waaruit de SO (specialist ouderengeneeskunde) en psycholoog betrokken worden. Vanuit het kwaliteitsplan 2018 lag er een verbeterpunt om de inzet van SO en psycholoog structureel in te gaan zetten. In 2019 heeft dit zijn beslag gekregen middels maandelijkse multidisciplinaire bijeenkomsten (MDO). Echter zowel de huisarts als de SO zijn samen nog zoekende naar wie welke verantwoordelijkheid op zich moet nemen (denk aan wie medicatie voorschrijft). Zowel huisarts als ook de SO zullen hier nadere afspraken over gaan maken.

5. WONEN EN WELZIJN

Vanuit het kwaliteitskader dienen de zorgverleners en de zorgorganisatie oog te hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van bewoners en hun naasten en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan. Hierbij speelt de zorg van lichaam en geest van de bewoner een rol maar is de woon-en leefomgeving, waarin de bewoner zorg ontvangt, eveneens van groot belang voor zijn/haar kwaliteit van leven. Hierbij gaat het dan om zingeving, een schoon en verzorgd lichaam en schone kleding, familieparticipatie, de inzet van vrijwilligers en wooncomfort.

Voor de Lindelaer geldt nog steeds dat kwaliteit van wonen en welzijn begint bij de aandacht en ondersteuning op basis van individuele levensvragen van de bewoner. Ook het afgelopen jaar hebben wij gemerkt dat het werken met kleine teams en vertrouwde gezichten hier een optimale bijdrage aan levert. Familie geeft ook nadrukkelijk aan dit erg plezierig te vinden.

Er bestaat doorlopend aandacht voor zingeving mede op basis van structurele risicosignalering met extra aandacht voor eenzaamheid en depressie.

Wensen rondom het levenseinde worden digitaal vastgelegd. Nieuwe bewoners ontvangen voor hun inhuizing een Behandel Paspoort, zodat zij met hun naaste kunnen buigen over de wensen in de laatste levensfase. Het principe wordt gehanteerd dat iedere bewoner met dementie zich in een rouwproces bevindt waardoor extra alertheid op depressie betracht wordt.

Bewonerbesprekingen met screening 'Ik-beleving bij Dementie' maken duidelijk in welke fase van dementie een bewoner zich bevindt. Op basis hiervan ontstaat een duidelijk beeld van individuele zinvolle dagbesteding waarbij men bespreekt wat mogelijkheden op basis van de wensen zijn.

Activiteiten:

De activiteiten worden vormgegeven door middel van een weekprogramma. Daarbij valt te denken aan bewegen voor ouderen (mindfulness en Yoga), muziek, creatieve activiteiten. Deze activiteiten worden uitgevoerd door vrijwilligers en beroepskrachten (opgeleide zorgverlener). Ook familie en hun naasten blijven een actieve rol spelen binnen het wonen en welzijn. Dit alles conform de afspraken in het zorgleefplan. Buiten de terugkerende activiteiten is er veel aanbod van spontaan aangeboden activiteiten als wandelen, spel, fietsen, tuinieren, activiteiten in de keuken of huishoudelijke klusjes.

Vanuit de gesprekken met familie en naasten (informele gesprekken en zorgleefplanbesprekingen) blijkt keer op keer dat zij het wonen voor hun familie/naasten in de Lindelaer ervaren als thuis. Terugkerende reactie zijn dat er veel persoonlijke aandacht en gastvrijheid is ook voor familie en naasten. Daarnaast ervaren zij de Lindelaer als een gezellige, schone en verzorgde woonomgeving in een ontspannen sfeer (enerzijds ligt het in het groen, anderzijds is het 5 minuten van het dorp vandaan waar bijna dagelijks met de bewoners naar toe gewandeld wordt).

Maaltijden:

De maaltijden worden dagelijks versbereid door de medewerkers van de Lindelaer. Vanuit het kwaliteitsplan 2018 lag er een verbeterpunt waarbij er meer aandacht zou komen voor presentatie van de maaltijden en betere afstemming in de variatie. Dit mede ingegeven dat de situatie van de bewoners ook veranderd. Er is besloten dit verbeterpunt nog te handhaven daar er onvoldoende mee gedaan is. In 2020 verdient dit extra aandacht.

Interne/Externe klachtenprocedure:

De Lindelaer is aangesloten bij Klachtenportaal. In 2019 zijn er geen klachten aan Klachtenportaal gemeld. Daar waar er intern ontevredenheid dan wel een klacht zou zijn wordt dit direct besproken met de betreffende medewerker dan wel bestuurder en opgelost.

Clientwaardering:

De Lindelaer is aangesloten bij Zorgkaart Nederland waardoor waarderingen zichtbaar zijn. Aangezien de Lindelaer een kleine organisatie is zijn er ook minder waarderingen waardoor een NPS niet mogelijk is. Daarnaast vinden veel familieleden het overbodig dit jaarlijks te doen wanneer er niets veranderd in hun beleving. Daarnaast geven de vele mondelinge en schriftelijke reacties van families en naasten (kaartjes, brieven, bloemen) nog steeds een bevestiging dat men tevreden is over dat wat geboden wordt binnen de Lindelaer.

Sheet waarderingen:



Familie-avond:

In 2019 heft er door omstandigheden geen familieavond plaatsgevonden. Dit is besloten na overleg met familie. Deze gaven eerder al aan dat éénmaal per jaar een familieavond al voldoende te vinden.

Wel wordt familie waar nodig mondeling (telefoon) of per mail van alles op e hoogte gehouden.

Inzet vrijwilligers:

In de Lindelaer zijn 11 vrijwilligers heel actief. Dit kan gaan om individuele activiteiten dan wel groepsactiviteiten. Zo ook betekenen de vrijwilligers veel voor de medewerkers omdat zij vaak ook de ogen en oren in een huiskamer zijn.

Vanuit het kwaliteitsplan 2018 lag er een verbeterpunt om meer vrijwilligers aan te wenden voor met name aan het einde van de dag naar begin van de avond. Hier is wel actief op ingezet maar heeft nog niet tot resultaten geleid.

6. VEILIGHEID

6.1 MEDICATIE VEILIGHEID

Hierbij gaat het om een regelmatige frequentie van een formele medicatiereview tussen apotheek en specialist ouderengeneeskunde.

Binnen de Lindelaer is de huisarts de regieverantwoordelijke. Deze heeft jaarlijks met de apotheek een overleg over medicatiereview.

Vanaf juli 2017 is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de Maarnse apotheek. In mei 2019 is in samenwerking met de Apotheker het medicatieproces gedigitaliseerd (Ncare). Dit heeft tot grote verbeteringen geleid.

De veilige principes zijn verwerkt in Ncare.

Jaarlijks vindt een medicatiereview plaats met de apotheker, afspraken zijn aangescherpt en vastgelegd.

Medewerkers zijn zich, na scholing en training on the job, bewust en bekwaam t.a.v. terughoudendheid bij 'zo-nodig' medicatie en het signaleren van bijwerkingen.

Er is weinig tot geen voorraad van medicatie op naam van bewoners, de voorraad wordt gecontroleerd op houdbaarheid. Retourmedicatie wordt via een afgesloten ton veilig afgevoerd.

Er zijn 2 zorgverleners aangesteld als aandachtsvelder medicatie welke ook de workshop medicatieveiligheid hebben afgerond met certificaat.

Er worden MIC meldingen gedaan binnen het huidige elektronisch bewoners dossier (Lable Care). Spiegelinformatie hierover is aanwezig en wordt per kwartaal besproken binnen het teamoverleg.

6.2 DECUBITUS

Volgens het kwaliteitskader gaat het hier om regelmatige monitoring van huid (letsel), voedingstoestand, mondzorg, incontinentieletsel bij kwetsbare, bedlegerige of immobiele bewoners.

Lable care maakt het mogelijk om digitaal de risicosignalering uit te voeren wat dan ook minimaal 2 x per jaar gebeurt.

Daar waar er vanuit de risicosignalering een verhoogd risico bestond is het zorgleefplan daarop aangepast.

In 2019 is er 1 bewoner geweest met decubitusgraad 1 als gevolg van terminale situatie.

Verder kent de Lindelaer aandachtsvelders op het gebied van mondzorg, wondzorg en incontinentie.

Vanuit mondzorg ligt er een mooi beleid en is er goed contact met tandarts uit het dorp gericht op de doelgroep. De wens ligt er nog wel om in 2020 aan te sluiten bij een specialistisch team van tandartsen welke zijn gericht op psychogeriatrische problematiek.

Samenwerking met Stichting Quarijn zorgt ervoor dat medewerkers van de Lindelaer aan mogen sluiten daar waar het gaat om bijv. klinische lessen.

6.3 VBM

Het kwaliteitskader zegt hierover in de uitwerking dat het gaat over bij hoeveel bewoners de afgelopen 30 dagen een vrijheid beperkende maatregel als verpleegdeken en/of jumpsuit/hansop is toegepast en wat de reden was van deze toepassing

Binnen de Lindelaer zijn geen van bovenstaande genoemde vrijheid beperkende maatregelen toegepast.

De Lindelaer heeft geen verblijf in de WTZt-toelating en ook geen aanmerking in het kader van de wet Bopz. De Lindelaer levert zorg volgens het principe van scheiden wonen & zorg en valt daarmee onder het regiem van een thuiszorgorganisatie. Dit betekent dat ook binnen de Lindelaer in beginsel geen vrijheid beperkende maatregelen mogen worden toegepast.

De Lindelaer beschikt over een VBM beleid welke besproken is met alle zorgverleners. Dit beleid is gericht op het voorkomen van inzet van vrijheid beperkende maatregelen. Daar waar zeer veel zorgverleners weten wat VBM inhoud en ook zeer terughoudend zijn met toepassing hiervan heeft de structurele betrokkenheid van de SO en psycholoog ertoe bijgedragen hier nog beter naar te kijken. Er wordt met een juiste afweging gekeken naar alternatieven waarbij de alternatievenbundel van Vilans hier mooie aanknopingspunten voor biedt. Daar waar er een VBM ingezet wordt, wordt de huisarts geraadpleegd welke hier notitie van maakt in zijn eigen medisch dossier.

Inzet VBM 2019

Totaal 6 bewoners	December 2019	Behaald resultaat 2019
Gebruik Camera	16 bewoners	100 % van de bewoner populatie
Gebruik Bedhek	3 bewoners	18,75 % van de totale bewoner populatie
Gebruik psychophamaca	3 bewoners	18,75 % van de totale bewoner populatie

Nog altijd is de poort van de Lindelaer afgesloten met een TAC sleutel welke door iedereen (medewerker, bewoner en familie) te gebruiken is omdat deze bij de voordeur hangt. Tot op heden bestaat er in zorgland nog veel onduidelijkheid over wat nu wel en niet kan en mag binnen de wet Zorg & Dwang.

6.4 ZIEKENHUISOPNAME

Hierover vraagt het kwaliteitskader het aantal opname in (psychiatrisch) ziekenhuis, dan wel insturen naar SEH.

In 2019 was er 1 ongeplande opname in een ziekenhuis. Een bewoner werd opgenomen in verband met vallen waarna een heupfractuur werd geconstateerd. Diezelfde dag kwam bewoner weer thuis.

Binnen Lable Care bestaat speciale aandacht voor wensen ten aanzien van ziekenhuisopname en behandeling dan wel wensen rondom het levenseinde. De gesprekken met de familie gaan vooraf juist veelal over kwaliteit van leven binnen de Lindelaer.

6.5 PREVENTIE

Audit infectiepreventie is uitgevoerd en vervolgd met een basistraining infectiepreventie.
Hygiëne beleid is geïmplementeerd, werkgroep moet nog geïnstalleerd worden.
Persoonlijke- en handhygiëne komt standaard terug in jaargesprek met medewerkers.

Een aantal zaken vanuit de audit moeten nog vertaald worden in de praktijk.

7. LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Hierbij gaat het volgens het kwaliteitskader over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor bewoners, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

Vanuit het programma Waardigheid & Trots is de Lindelaer mede-initiatiefnemer geweest van de werkkamer Kwaliteit (2017). Binnen deze werkkamer was veel ruimte om van elkaar te leren en samen te bouwen aan een kwaliteitsmethodiek.

Hieruit is Kwaliteit@ ontstaan. Een samenwerking van enkele eigenaren van kleinschalige wooninitiatieven welke op zoek gingen naar een passende manier om te werken aan kwaliteit waarbij het kwaliteitskader als uitgangspunt werd gebruikt.

In 2019 is de start gemaakt met Kwaliteit@ door lid te worden van de Coöperatie Kwaliteit@, welzijn in de zorg en door de Basis Op Orde toets te gaan uitvoeren. Dit hield in dat er een zelfevaluatie heeft plaatsgevonden aangevuld met een audit op locatie. De resultaten van deze audit zijn in oktober 2019 gepresenteerd aan de bestuurder. Er is daarna gekozen om verdere implementatie van Kwaliteit@, en dus de 10 klantbeloften, over te tillen naar 2020.

In het kwaliteitskader worden vijf elementen onderscheiden te weten:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag
4. Continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

1. Kwaliteitsmanagementsysteem

Binnen de Lindelaer werd nog niet structureel gewerkt vanuit een kwaliteitsmanagementsysteem.

Het afgelopen jaar is er binnen de andere locatie De Muzelaar in Alphen aan den Rijn extra ondersteuning geweest vanuit WOL, waardigheid & trots op locatie. Daar werd op basis van het Kwaliteitskader invulling gegeven aan een kwaliteitsmanagementsysteem welke nu ook gebruikt wordt binnen de Lindelaer.

2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan

Het kwaliteitsplan 2019 zal aan het einde van het jaar opnieuw geëvalueerd worden door de medewerkers met de bestuurder. Op basis hiervan zal een nieuw kwaliteitsplan opgesteld worden voor 2020.

3. Jaarlijks kwaliteitsverslag

Jaarlijks brengt de Lindelaer een kwaliteitsverslag uit welke is gebaseerd op de evaluatie en verbeterpunten uit het kwaliteitsplan. Dit document wordt opgesteld door de bestuurder.

4. Continue werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Binnen de Lindelaer is er een klimaat waarin we dagelijks met elkaar proberen te werken aan het verbeteren van de kwaliteit waarbij de deskundigheid van de zorgverleners het uitgangspunt is.

Het kwaliteitsplan vormt steeds het uitgangspunt waarbij leren en verbeteren centraal staan. De frequentie van het teamoverleg is tweemaandelijks. Hierbij worden standaard alle bewonerssituaties besproken, ook beleidsafspraken komen geregeld aan de orde. Ook presentaties van congressen, workshops etc. Ieder teamoverleg resulteert in een verslag.

5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

Zorgverleners en zorgorganisaties krijgen vanuit het kwaliteitskader de verantwoordelijkheid én het vertrouwen om in de lokale context van de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken.

De nadruk ligt vooral op het ontwikkelproces van samen leren en verbeteren.

Leren en verbeteren is niet vrijblijvend; continu werken aan het verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners.

- De Lindelaer was voorheen aangesloten bij NetKw welke in 2018 is opgegaan in KenniZ lerend netwerk.
 - In augustus 2019 is de Lindelaer lid geworden van de coöperatie Kwaliteit@.
 - Voor wat betreft (bij)scholingen is er een nauwe samenwerking met Stichting Quarijn.
- Allen bieden voldoende aanleiding om zorginhoudelijke thema's te delen en uit te werken.

Aansluiten branchevereniging.

De Lindelaer heeft verkennend onderzoek gedaan om aan te sluiten bij Branchevereniging SPOT. Deze vragen om een gecertificeerd kwaliteitssysteem. Gezien de ontwikkelingen binnen Kwaliteit@, waarbij de 10 klantbeloften als een kwaliteitsmethodiek gezien worden, zijn er in 2019 verder geen acties richting de Branchevereniging genomen.

Inmiddels is bekend dat Branche vereniging SPOT de kwaliteitsmethodiek erkend. In 2020 zal de Lindelaer aansluiten.

Kenniz: De Lindelaer is aangesloten bij Kenniz welke een lerend netwerk is voor kleinschalige wooninitiatieven.

8. LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Het kwaliteitskader geeft een aantal lijnen aan die van cruciaal belang zijn voor kwaliteit van verpleeghuiszorg: • De persoonsgerichte zorg- en ondersteuning van de bewoner en het belang van de relatie tussen bewoner, zorgverlener en zorgorganisatie voor de kwaliteit van zorg. • Het faciliteren en in hun kracht zetten van de zorgverleners. • Het niet vrijblijvende dynamische ontwikkelproces van samen leren en verbeteren van kwaliteit van zorg en ondersteuning, met verantwoording die daaraan dienend is. De rol en het leiderschap van de directie.

De Lindelaer kent een eenvoudige organisatiestructuur met weinig overhead. Dit omdat de gelden vanuit het PGB ook voor het grootste deel dienen toe te komen aan de bewoners die er wonen.

Er heeft binnen de organisatie een wijziging plaatsgevonden binnen de structuur en verantwoordelijkheden; een eenhoofdig bestuur wordt aangestuurd door de aandeelhouders en een zorgcoördinator welke belast is met de primaire zorglevering. Er is een samenwerking met een WzD-SO. De bestuurder is praktiserend BIG geregistreerd verpleegkundige.

Rol, bevoegdheden, evaluatie en positionering aandeelhouders, controller en bestuur/directie is vastgelegd en geborgd

Er is maandelijks overleg tussen de bestuurders en financieel adviseur.

De inrichting van de administratieve organisatie en interne controle voldoen aan:

- Wet-en regelgeving, een Effectieve en efficiënte bedrijfsvoering
- Betrouwbare financiële verantwoording (juist, tijdig, volledig)
- Beveiliging van bedrijfseigendommen

De Lindelaer is aangesloten bij Klachtenportaal.

De Lindelaer heeft hun stakeholders voldoende in beeld waarmee regelmatig evaluatie zijn.

Leverancier en samenwerkingspartijen	Taak/product
Vastestaete	Onderhoud gebouw en Legionellabeheer
BD-service	Onderhoud brandcentrale en alarmering
PlusSupermarkt /slager/grentebeoer	Dagelijkse boodschappen
Yuki	Personeels- en salarisadministratie
Videotronic systems	Domotica
Electronisch Zorgdossier	LableCare
Familie netwerk	FamilieNet
Maarnse apotheek	Farmaceutische zorg

Gezondheidscentrum	Medische zorg
Eerstelijns Fysiotherapie/Ergotherapie	Paramedische zorg
Vitras	Inhuur specialistisch (wond) verpleegkundige
Medipoint	Medische hulpmiddelen
Klachtportaal	Klachtenregeling
Liftonderhoud	Aesy lift
SO, psycholoog	Stichting Quarijn

Sturen op kwaliteit

De bestuurders van de Lindelaer hebben kritisch gekeken naar welke consequenties het heeft voor de organisatie wanneer zij zoveel blijven meewerken op de werkvloer.

De taken die voortkomen uit alle wet-en regelgeving maken dat er meer tijd vrijgemaakt moet worden op het sturen van de kwaliteit.

Mede in het licht van het feit dat de andere locatie De Muzelaar extra ondersteuning nodig had op management nivo heeft de bestuurder van de Lindelaer daar ook extra tijd in gestoken en daardoor minder op de werkvloer meegeholpen.

9. PERSONEELSSAMENSTELLING (VOLDOENDE EN VAKBEKWAAM PERSONEEL)

Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties er nodig zijn om te voorzien in de wensen en behoeften van de bewoners waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?

De formatie is op orde, medewerkers ervaren zelf relatief ruime bezetting.

Strategisch personeelsplan inclusief functiemix en stamrooster is ontwikkeld op basis van doelgroep-beleid.

In 2019 hebben alle zorgverleners niveau 3 de BIG scholing gevolgd waardoor zij weer bevoegd en bekwaam zijn voor de voorbehouden en risicovolle handelingen.

Daarnaast hebben de zorgverleners de herhalings cursus BHV gehad.

Voor 2019 was er geen duidelijk opleidingsbeleid gemaakt. In 2019 heeft 1 medewerker de HBO opleiding ouderenzorg en dementiezorg afgerond. Daarnaast is 1 medewerker gestart met de tweejarige MBO-v opleiding.

De Lindelaer is een erkend leerbedrijf en heeft als zodanig in 2019 aan 3 leerlingen stageplaatsen aangeboden. Hiervan was èèn leerling VP 2^{de} leerjaar, èèn leerling VIG 1^{ste} leerjaar en èèn leerling helpende 2^{de} leerjaar.

1. Resultaten op tijdelijke normen personeelssamenstelling met betrekking tot aandacht, aanwezigheid en toezicht.
 - Tijdens de zorg en ondersteuning bij intensieve zorgmomenten (zoals opstaan, naar bed gaan, intake en rond het sterven) zijn er minimaal twee zorgverleners beschikbaar om deze taken te verrichten. **24/7 zijn er minimaal 4 zorgverleners aanwezig.**
 - Tijdens de dag en avond is er permanent iemand in de huiskamer om de aanwezige bewoners de benodigde aandacht en nabijheid te bieden en toezicht te houden. Wanneer een bewoner de ruimte moet verlaten is er iemand aanwezig om dit op te vangen. Hierbij kan ook gedacht worden aan de inzet van een vrijwilliger of familielid. Dit kwaliteitskader vraagt wel nadrukkelijke aandacht voor de afbakening tussen professionele verantwoordelijkheid en de inzet van familie en vrijwilligers. **Er is altijd iemand in de huiskamer, onderling vindt overleg plaats wanneer een zorgverlener met een bewoner uit de huiskamer moet.**
 - In iedere dagdienst (ook in het weekend) is er per groep iemand aanwezig die de juiste kennis en competenties heeft om separaat van de zorgtaken aandacht te besteden aan zingeving/zinnvolle dag-invulling van bewoners. **Er is 24/7 iemand aanwezig.**
 - De zorgverleners die in direct contact zijn met de bewoners, kennen hun naam, zijn op de hoogte van hun achtergrond en persoonlijke wensen. **Alle zorgverleners kennen alle bewoners van de huiskamers. Er zijn vaste teams en dezelfde gezichten. Iedere zorgverlener is op de hoogte van de achtergrond en de wensen van de bewoners.**
2. Resultaten op tijdelijke normen personeelssamenstelling met betrekking tot specifieke kennis en vaardigheden
 - Er is altijd iemand aanwezig die met zijn of haar kennis en vaardigheden aansluit bij de (zorg)vragen en (zorg)behoeften van de bewoners en bevoegd en bekwaam is voor de vereiste zorgtaken. **24/7 zijn er minimaal twee verzorgende niveau 3 aanwezig die bevoegd en bekwaam zijn te handelen.**
 - Er is voor bewoners met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling, 24/7 een BIG geregistreerde verpleegkundige binnen 30 minuten ter plaatse. **Er is 24/7 een verpleegkundige bereikbaar.**
 - Er is voor bewoners met een indicatie verblijf met verpleging of behandeling 24/7 een arts bereikbaar en oproepbaar. Deze arts reageert direct en is uiterlijk binnen 30

minuten ter plaatse. **Overdag is de huisarts altijd bereikbaar. Na 17.00 uur neemt de huisartsenpost dit over.**

- Er zijn 24/7 aanvullende voorzieningen beschikbaar voor (on)geplande zorg, vragen of toenemende complexiteit zoals: opschalen van personeel (inzetten mobiel team), invoeren specialist ouderengeneeskunde, overleg medisch specialist of gedragsdeskundige, tijdelijke overplaatsing bewoner naar andere afdeling in dezelfde zorgorganisatie, inschakelen Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE), ingang zetten 'meer-zorg'. **Er is 24/7 een bereikbaarheidsdienst (management) die in geval van calamiteiten het personeel kan opschalen of specialist kan inschakelen.**
- 3. Resultaten op tijdelijke normen personeelssamenstelling met betrekking tot reflectie, leren en ontwikkelen
- Er is voor iedere zorgverlener voldoende tijd en ruimte om te leren en te ontwikkelen via feedback, intervisie, reflectie en scholing. De omvang en aard hiervan is vastgelegd in het kwaliteitsplan. CAO afspraken en eisen van de beroepsvereniging hierover worden nageleefd en de beoogde CAO gelden worden hiervoor ingezet. **De CAO is geldend binnen de Lindelaer. Er is aandacht geweest voor scholing en het bieden van workshops gericht op de doelgroep. Een medewerker heeft de HBO -opleiding ouderenzorg en dementiezorg afgerond.** Voor iedere zorgverlener is er tijd en ruimte om op gezette tijden mee te lopen bij een collega organisatie uit het lerend netwerk. De wijze hoe dit wordt georganiseerd wordt vastgelegd in het kwaliteitsplan. **Dit is nog niet toegepast.**
- Er is voldoende tijd beschikbaar om als CV-er deel te nemen aan multidisciplinair overleg. **Dit heeft in 2019 structureel plaatsgevonden.**
- Methodisch werken en multidisciplinair werken vormen de basis van verpleeghuiszorg. Een deel van de deskundigheidsbevordering besteedt aan deze aspecten (multidisciplinaire) aandacht. **Methodisch werken vanuit de PDCA cyclus blijft een terugkerend aandachtspunt.**
- Er is een scholingsbeleid van zittende en aankomende zorgverleners dat hun vakbekwaamheid aantoonbaar versterkt (op basis van de diverse onderdelen van dit kwaliteitskader en nadrukkelijke aandacht voor omgaan met zorgdilemma's en adequate zorg bij het levenseinde). **Er is een scholingsbeleid**
- Er zijn periodieke gesprekken waarin competentie- en loopbaanontwikkeling aan de orde komen. **Jaarlijks zijn er jaargesprekken welke schriftelijk worden vastgelegd.**

Bezetting per 24 uur

Tijd	Bezetting
07.30 – 15.00 uur	2 medewerkers niveau 3
07.30 – 15.00 uur	1 medewerker niveau 2 of 3
07.30 – 13.30 uur	1 medewerker niveau 2 of 3
07.30 – 15.00 uur	2 leerlingen gedurende een aantal dagen/week
15.00 – 23.00 uur	1 medewerker niveau 3
15.00 – 23.00 uur	1 medewerker niveau 2 of 3
15.00 – 21.30 uur	1 medewerker niveau 2 of 3
23.00 – 07.30 uur	1 medewerker niveau 3 of 4
	Dagelijks is er ondersteuning van vrijwilligers gericht op individuele- of groepsactiviteiten

10. GEBRUIK VAN HULPBRONNEN.

Dit thema gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.

Vastgoed/woning

De Lindelaer huurt van Vastestaete.

- Bij onvolkomenheden wordt de verhuurder geraadpleegd
- Er is een betaalde kracht voor klein onderhoud

Digitaal

- Abonnement op de Vilans protocollen.
- In 2019 heeft doorontwikkeling plaatsgevonden.

Domotica

- Videotronic Systems, inzet van camera
- BMI brandmeld installatie met doormelding naar de brandweer
- Toegang middels TAG bij voordeur

Facilitair

- Legionella beheersplan
- Tuinonderhoud

Persoonsgebonden

Waar nodig inzet van bewonergebonden hulpmiddelen via Medipoint uitleen (tilliften, toiletverhogers, hoog/laag bed, AD matras)

11. GEBRUIK VAN INFORMATIE.

Elke organisatie dient minimaal één keer per jaar informatie over bewonerervaringen te verzamelen en te gebruiken middels erkende instrumenten. Elke organisatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2016 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score¹⁶ (NPS) aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden.

De Lindelaer is aangesloten bij zorgkaart Nederland.

Als gevolg van het feit dat het een wooninitiatief is van maximaal 16 bewoners en een minimaal verloop van bewoners zullen er jaarlijks niet veel meldingen gedaan worden. Om tot een juiste NPS te komen heeft de Lindelaer meer waarderingen nodig dan de huidige dertien.

In 2019 was de gemiddelde waardering 9.4

Nog steeds geldt dat familieleden zorgkaart Nederland niet altijd willen invullen omdat zij aangeven dat er zeer frequent overleg is tussen familie en organisatie waarbij het ook gebruikelijk is dat alles facetten besproken worden. Dus ook de zaken die minder goed zouden zijn.

De Lindelaer verzamelt alle kaartjes, mailtjes etc. waaruit blijkt dat er zeer veel waardering is voor het wonen en welzijn binnen de Lindelaer.

De Lindelaer maakt gebruik van FamilieNet waardoor het voor familie en naasten ook voortdurend zichtbaar is welke activiteiten er plaatsvinden binnen de Lindelaer en waar een bewoner al dan niet aan mee doet. Familie gebruikt FamilieNet zeer actief.

Minimaal 2 keer per jaar vinden de zorgleefplanbesprekingen plaats. Hierbij wordt het zorgleefplan geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Er wordt een kort verslag gemaakt in Lable Care. De eventuele punten die hier uitkomen worden gedeeld met zorgmedewerkers.

In 2019 heeft een student van de Hogeschool Utrecht vanuit de opleiding Gezondheidszorg en management vanuit een opdracht een CTO en MTO ontwikkeld. Binnen een testfase is deze aan familie en medewerkers voorgelegd. De resultaten hiervan zijn niet representatief genoeg.

De Lindelaer publiceert het kwaliteitsverslag jaarlijks op hun website.