

De Lindelaer

Kwaliteitsverslag 2023



info@delindelaer.nl

Lindenlaan 1a, 3951 XT Maarn



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. Welkom – Kernwaarden
3. Kwaliteitsbeleid
 - 3.1 Kwaliteit@
 - 3.2 Bouwstenen
 - 3.3 10 kantbeloften/subbeloften
 - 3.2.1 Hier voel ik mij thuis
 - 3.2.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
 - 3.2.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
 - 3.2.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning
 - 3.2.5 Ik eet en drink naar wens
 - 3.2.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn
 - 3.2.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn
 - 3.2.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
 - 3.2.9 De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
 - 3.2.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier
4. Personeelssamenstelling
5. Veiligheid
 - 5.1 Medicatieveiligheid
 - 5.2 Decubitus
 - 5.3 Wet zorg en dwang
 - 5.4 Ziekenhuisopname
 - 5.5 Aandacht voor incontinentie
 - 5.6 Aandacht voor eten en drinken
6. Klantwaardering
 - 6.1 Kwaliteit @
 - 6.2 Zorgkaart Nederland
 - 6.3 Interne/externe klachtenprocedure
7. Medewerkerstevredenheid
 - 7.1 Ziekteverzuim
8. Leren en werken aan Kwaliteit
 - 8.1 Lerend Netwerk
 - 8.2 Coöperatie Kwaliteit @
 - 8.3 Branchevereniging SPOT
 - 8.4 Familiebetrokkenheid
9. Uitdagingen

I. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van De Lindelaer. In dit document nemen wij u mee langs een aantal onderwerpen om aan te geven op welke wijze het team van medewerkers en het management in 2023 bewust bezig is geweest met het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners. Tevens is dit verslag vòòr publicatie op de website besproken met de leden van de familiecommissie welke zinvolle vragen en opmerkingen hadden welke later zijn toegevoegd aan dit verslag.

De Lindelaer kent een belangrijke pijler onder haar kwaliteitsbeleid, te weten Kwaliteit@ met haar 10 klantbeloften. Door te werken met de 10 klantbeloften is er tevens een stevige verankering van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de organisatie.

We hebben dit kwaliteitsverslag gebaseerd op de uitgangspunten zoals benoemd in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in de wetenschap dat De Lindelaer geen regulier verpleeghuis is.

De Lindelaer is een kleinschalig wooninitiatie dat aan 16 bewoners (24/7) zorg en ondersteuning biedt op basis van scheiden van wonen en zorg. Derhalve biedt De Lindelaer geen behandeling volgens de WLZ en is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg.

Management

De Lindelaer is een initiatief van Monique Muselaers en Tertia Mulder. Zij vormen samen de directie van De Lindelaer. De dagelijkse leiding ligt bij Monique. Zij is ook meewerkend, zodat er sprake is van korte lijnen binnen de organisatie met een beperkte overhead. Er wordt veel waarde gehecht aan de kennis en inzichten van de professionals op de werkvloer.

De Lindelaer is een platte organisatie waarin het team van professionals een belangrijke bijdrage levert aan het beleid van de organisatie. Immers, zij zien dagelijks in hun werk waar verbeterkansen liggen.

Er is sprake van een open cultuur waarin de leidinggevende goed bereikbaar en aanspreekbaar is.

2. Welkom - Kernwaarden

De Lindelaer is een kleinschalige woonzorgvoorziening voor ouderen met dementie en somatisch beperkingen.

De Lindelaer bestaat inmiddels ruim 6 jaar.

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

Er wonen zestien bewoners die een zorgzwaartepakket ZZP 5 , ZZP6 of ZZP 7 hebben. De Lindelaer is gevestigd in het oude Raadhuis van Maarn.

Het welzijn van de bewoners en het leveren van goede zorg staan in De Lindelaer voorop. Een oudere met dementie en somatische beperkingen zal steeds meer de regie over het eigen leven verliezen en daardoor niet meer alleen kunnen of willen zijn. Wij streven ernaar, door persoonsgerichte zorg en begeleiding in een vertrouwde en veilige woonomgeving, een thuisgevoel te creëren.

Bij De Lindelaer wordt ervan uitgegaan dat iedereen uniek is en zelf de behoefte aan de te verstrekken zorg en dienstverlening aangeeft. Dit gebeurt op basis van een persoonlijk behoeft patroon dat met de tijd verandert.

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.

Kernwaarden

Wij bieden een veilige woonomgeving waarin een bewoner met dementie en fysieke beperkingen 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 individuele wensen en interesse van bewoners dienen als leidraad voor de activiteiten van de dag. Wij bieden een thuis met daarin aandacht voor:

- Ruimte voor privacy
- Een persoonlijke benadering
- Oprechte aandacht
- 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 met zorg voor bewoners met psychogeriatrische en somatische problematiek kunnen wij met onze opzet een sterke verbetering in de kwaliteit van leven realiseren waarbij welzijn altijd het belangrijkste uitgangspunt is. Wij zien het als een uitdaging om voor eenieder, binnen elke fase van het leven, een individueel aanbod te leveren voor wonen, welzijn en zorg. Wij kennen geen beperkingen en elke vraag zal voor ons een uitdaging zijn.

3. Kwaliteitsbeleid

3.1 Kwaliteit@

Kwaliteit@ kent haar oorsprong binnen een werkkamer van Waardigheid en Trots (2018). In de ontwikkeling van deze methodiek is steeds de verbinding gezocht met het kwaliteitskader, om deze hiermee ook te kunnen borgen in de dagelijkse gang van zaken. De basis hiervan wordt gevormd door 10 klantbeloften die iedere dag de basis vormen voor het werken aan kwaliteit voor de bewoners. Hierdoor is het voor bewoners al vanaf de eerste dag duidelijk wat ze mogen verwachten en weet het team waaraan ze iedere dag bijdragen.

Het voortdurend werken aan kwaliteit, welzijn, zorg en ondersteuning volgens de klantbeloften berust op 5 bouwstenen: informeren, conformeren, signaleren, leren en verbeteren en waarderen. Deze kwaliteitsaanpak draagt voor De Lindelaer bij aan:

- **Welzijn van bewoners staat centraal en bewoners en naasten weten wat ze mogen verwachten**
Toepassen en borgen van het kwaliteitskader in de dagelijkse praktijk
- **Bewoners en naasten ervaren dat er echt naar hen wordt geluisterd**
- **Medewerkers in staat stellen verantwoordelijkheid te nemen**
- **Kwaliteit van binnenuit, in plaats van buitenaf en vooraf in plaats van achteraf**

Sinds begin 2021 is De Lindelaer actief aan de slag gegaan met het implementeren van Kwaliteit@. De Lindelaer streeft ernaar om de 10 klantbeloften dagelijks deel uit te laten maken van alle werkprocessen en de basis te laten zijn voor het dagelijks handelen in bijvoorbeeld teamoverleg, jaargesprekken, de zorgleefplan gesprekken en door het ophalen bewoners- en medewerkers ervaringen.

Wonen met welzijn & zorg

1. Hier voel ik mij thuis
2. Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis
3. Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden
4. Ik krijg passende zorg en ondersteuning
5. Ik eet en drink naar wens

Eigen regie

6. Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn
7. Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

Organisatie

8. Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw
9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij
10. De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

3.2 Bouwstenen

Het voortdurend werken aan kwaliteit van welzijn, zorg & ondersteuning volgens de klantbeloften berust op de volgende vijf bouwstenen:

1 – Informeren: ‘Iedereen is op de hoogte van de klantbeloften’

We informeren alle direct en indirect betrokkenen over het kwaliteitsfundament en de waar te maken klantbeloften op onder meer de volgende wijze:

- De 10 klantbeloften zijn voor iedereen zichtbaar op een centrale plek
- Basistraining klantbeloften voor elke medewerker en vrijwilliger
- Klantbeloften betrekken bij werving en selectie van medewerkers
- Klantbeloften toelichten bij intake van nieuwe bewoners/families
- Brochure met een nadere uitwerking van elke klantbelofte

2 – Conformereren: ‘Elke dag doen we, wat we beloven’

De focus van organisatie en medewerkers is erop gericht om de klantbeloften waar te maken:

- Iedere dag opnieuw geven we invulling aan onze klantbeloften
- Iedere dag zetten we ons in om de klantbeloften waar te maken
- We helpen elkaar bij het realiseren van de klantbeloften
- We spreken elkaar aan als een klantbelofte dreigt te mislukken

3 – Signaleren: ‘Iedereen heeft hierin een rol’

Iedereen heeft een taak bij het signaleren of we de klantbeloften daadwerkelijk waar maken:

- Door bewoners, naasten, familie, medewerkers
- Door bezoekers, leveranciers, professionals, etc.
- Zowel klachten als complimenten kunnen eenvoudig kenbaar worden gemaakt
- Dit mag zowel persoonlijk op naam als anoniem

4 – Leren en verbeteren: 'We helpen elkaar te verbeteren'

Het leren en met elkaar verbeteren van de kwaliteit staat voorop:

- Verbeterkansen worden per omgaande beoordeeld, besproken en afgewikkeld (PDCA)
- Als dank voor de aangeleverde verbeterkans wordt er een attentie verstrekt
- Verbeterkansen worden bewaard als naslag en bewijsvoering
- Klantbeloften zijn een vast onderwerp tijdens teamoverleg
- Kennis en ervaringen worden uitgewisseld binnen het lerend netwerk van Kwaliteit@

5 – Waarderen: 'We laten ons graag toetsen'

Door het jaar heen vinden diverse structurele beoordelingen plaats:

- 2x per jaar een bewoner/familiegesprek rondom het zorgleefplan
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door bewoner en/of naasten
- 1x per jaar een formele en gerichte raadpleging door de medewerkers
- 1x per jaar een vast onderwerp tijdens jaargesprekken
- 1x per 2 jaar een toetsing door een collegiale organisatie
- 1x per 2 jaar een toetsing door een onafhankelijke partij

Door deze cyclus ontstaat er een goed beeld voor de organisatie waar zij staat, wat goed gaat en wat beter

3.3 10 Klantbeloften

De opbouw hieronder laat steeds zien om welke klantbelofte het gaat met een drietal subbeloften. Vervolgens hoe de Lindelaer gewend is om hier vorm aan te geven waarna al dan niet realisatie van aandachtspunten beschreven staat welke voortkomen uit het kwaliteitsplan van 2023

3.2.1 Hier voel ik mij thuis

- Medewerkers kennen mij en houden maximaal rekening met mijn wensen, gewoonten en veiligheid
- Ik kan kiezen waar ik wil zijn in het huis
- Ik zet mijn leven zoveel mogelijk voort zoals ik gewend was



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan:

- Een is een gezellig ingerichte woonkamer waar beide doelgroepen PG en somatiek het naar hun zin hebben
- Ruime woonkamers waar eigen meubels een plek krijgen
- Sanitaire ruimten zijn altijd fris en schoon
- Er is voldoende personeel om altijd in een schoon en fris huis te wonen waarbij gebruik wordt gemaakt van de juiste schoonmaakmiddelen
- Er heerst altijd een gezellige en gastvrije sfeer

Realisatie:

- Alle medewerkers kennen de bewoners en hun naasten beter door het lezen van de levensverhalen
- De brandweer heeft de jaarlijkse inspectie uitgevoerd waar geen onvolkomenheden uit naar voren kwamen
- De jaarlijkse legionella heeft plaatsgevonden
- Er is voortaan iedere dag iemand van de facilitaire dienst aanwezig

- Er is kritisch gekeken naar de eigen fauteuils van bewoners die konden draaien waardoor verhoogde kans op valgevaar bestond
- Ook in 2023 hebben de daartoe bevoegde medewerkers hun BHV-training met goed gevolg afgerond
- Er heeft geen risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) plaatsgevonden
- Er zijn voor in de tuin op hoogte verrijdbare tuinbakken gekomen
- De poort van de Lindelaer is overdag gewoon open. Voor de avond-en nachturen wordt deze gesloten
- Locatie Lindelaer en Muzelaar bellen elkaar 2 x per nacht. Dit ten behoeve van welzijn van de medewerkers in de nacht

- Ik merk dat mijn naasten welkom zijn
- Ik vind het fijn dat iedereen bij mij op bezoek kan komen
- Mijn naasten worden hartelijk ontvangen en krijgen aandacht



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan:

- Er is altijd een ruime personele bezetting waardoor aandacht voor naasten bestaat
- Naasten zijn altijd welkom, De Lindelaer kent geen bezoeken
- Naasten zijn op de hoogte van activiteiten en zijn hierbij welkom
- Medewerkers kennen de naasten bij naam en de relatie tot de bewoner

Realisatie:

- Er zijn meer familieleden/vrienden die vaker aansluiten bij een maaltijd
- Familienet kan nog intensiever gebruikt worden.
- Naasten worden bij overlijden van een medebewoner op de hoogte gesteld
- Naasten worden niet geïnformeerd wanneer er een nieuwe bewoner komt wonen
- Er zijn 4 momenten geweest waarbij familie/naasten uitgenodigd werden voor een gezellige bijeenkomst bij bijv. concerten, nieuwjaarsborrel, zomerfeest
- Familie commissie is voor de eerste keer bij elkaar geweest in november 2023

3.2.3 Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden

- Ik kan de dingen, voor zover mogelijk, doen die ik zelf wil en wanneer ik dat wil
- Ik merk dat ik ertoe doe; er wordt naar mij geluisterd en ik draag bij waar ik dat kan
- Ik word gezien en respectvol aangesproken



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan:

- Medewerkers kennen het levensverhaal van de bewoner
- Medewerkers kennen de wensen en behoeften van de bewoner
- Bewoners worden bij alle dagelijkse activiteiten zoals o.a. koken, wasverzorging betrokken
- Wensen en behoeften zijn uitgangspunt voor aanbod van passende activiteiten
- Er is ruimte voor geloofsbeleving

Realisatie:

- Voorkeur voor aanspreken van bewoner staat in dossier en wordt aangehouden
- Er wordt gewerkt aan een activiteitenklapper waarin per dag verschillende activiteiten staan uitgeschreven waardoor medewerkers een leidraad krijgen voor een zinvolle daginvulling. Hierin zijn vaste activiteiten opgenomen, zoals gym, spel en muziek, voorlezen
- Activiteiten worden meer aangepast op interesses en mogelijkheden van bewoner
- Bewoners worden uitgenodigd en uitgedaagd deel te nemen aan activiteiten, maar kunnen zelf kiezen of zij deelnemen
- Er staat sinds december 2023 een wensboom in de hal. Iedere twee weken wordt een wens gerealiseerd
- Er zijn verschillende uitstapjes gemaakt met bewoners

- Er mag meer aandacht komen voor het rapporteren van welke activiteit de bewoner ondernomen heeft
- Er is een nieuwe vrijwilliger die op vrijdag gitaarmuziek speelt
- Er is afscheid genomen van een vrijwilliger welke Karaoke speelde. Deze had geen aansluiting bij de verschillende doelgroepen
- Samenwerking met plaatselijke basisschool met als thema voor de school “Goed burgerschap”.
- Bewoners krijgen alle vrijheid om buiten de Lindelaer activiteiten te ondernemen

3.2.4 Ik krijg passende zorg en ondersteuning

- Er worden persoonlijke afspraken met mij gemaakt
- Ik merk dat mijn welzijn en leefplezier voorop staan
- Er wordt rekening gehouden met risico's en mijn vrijheid



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan:

- Toewijzen zorg coördinator aan bewoner
- Goede samenwerking met plaatselijke huisartsenpraktijk waarbij huisarts 3-wekelijks visite komt lopen
- Samenwerking met Specialist Ouderengeneeskunde en psycholoog vanuit Stichting Quarijn
- Binnen 24u na inhuizing is er een voorlopig zorgplan opgesteld
- Binnen 6 weken na inhuizen een volledig zorgplan na gesprek met bewoner en familie
- Een ingevuld levensverhaal door familie en bij voorkeur bewoner
- Hulpmiddelen beschikbaar te stellen via Medipiont / sociaal Dorpsteam
- Korte lijnen met familie en behandelaren

Realisatie:

- Signalen van verbeterpunten (huidletsel, depressie, etc.) worden opgevangen en opgepakt
- Attentie voor jaarlijkse controle van hulpmiddelen als draaischijf, rolstoelen
- Prima contact tussen huisarts en specialist ouderengeneeskunde
- Risicosignalering wordt halfjaarlijks doorlopen voorafgaand aan een zorgleefplangesprek
- Zorg coördinator is aanwezig op dag van inhuizen van nieuwe bewoner
- 4 x per jaar is zorg-coördinatoren overleg

3.2.5 Ik eet en drink naar wens

- Ik eet smakelijke, verse maaltijden
- Medewerkers kennen mijn eet- en drinkgewoonten en wensen
- Wij eten gezellig samen en ook naasten zijn welkom om mee te eten



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan:

- Medewerkers kennen de voorkeuren van de bewoners
- Er bestaat een 4 -wekelijks gevarieerd menu welke per seizoen verandert
- Allergieën en diëten zijn bekend en hier wordt rekening mee gehouden
- HACCP-richtlijnen worden opgevolgd
- Gezellig gedekte tafel en prettige sfeer tijdens maaltijden
- Bewoners hebben inspraak in samenstellen weekmenu's

Realisatie:

- Wekelijks worden koelkasten gereinigd
- Er werd meer aandacht gevraagd voor het first in-first out principe
- Bewoners hebben mogelijkheid met helpen met bereiding maaltijden
- Medewerkers eten altijd mee met bewoners
- Het ontbijt is niet meer collectief maar iedereen krijgt direct ontbijt wanneer deze na de zorg in de huiskamer komt. (sommige bewoners krijgen ontbijt op eigen kamer)
- Samenwerking plaatselijke supermarkt is geëvalueerd
- Er worden wekelijks 3 bestellingen geplaatst bij plaatselijke supermarkt waardoor producten verser zijn
- Naasten kunnen desgewenst aansluiten bij maaltijden

3.2.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mijzelf zijn

- Medewerkers kennen mij
- Ik word zoveel mogelijk door vertrouwde medewerkers begeleid
- Ik voel me gehoord en gezien



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan:

- Beschikbaar levensverhaal dat bekend is bij medewerkers
- Er is tijd en ruimte in de planning voor persoonlijke aandacht voor elke bewoner
- Aandacht en ruimte voor ieders identiteit en levensovertuiging

Realisatie:

- Passende gesprekken die aansluiten bij identiteit bewoner
- De rol van Zorg coördinator wordt inhoudelijk beter opgepakt
- Er zijn voldoende medewerkers en vrijwilligers inzetbaar om aandacht en liefde te geven
- Er zijn voldoende externe vrijwilligers die bewoners kunnen halen voor kerkdiensten of andere activiteiten buiten de Lindelaer

3.2.7 Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn

- Ik kan de wensen kenbaar maken die bij mijn persoonlijkheid passen
- Mijn wensen en afspraken worden maximaal mogelijk gemaakt
- Alle medewerkers zijn op de hoogte van de gemaakte afspraken



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan :

- Wij verdiepen ons in de bewoner en kennen de wensen en behoeften
- Halfjaarlijks vinden zorgleefplan gesprekken plaats
- Er bestaat continue afstemming tussen naasten en medewerkers
- De Zorg coördinator coördineert alle bewonerszaken
- Verbeterpunten vanuit bewoners, naasten of medewerkers worden gehoord en opgepakt

Realisatie:

- Nieuwe bewoners hebben binnen 24u een voorlopig zorgplan en binnen zes weken een compleet zorgplan
- Bij alle bewoners vindt een halfjaarlijks evaluatiegesprek van het zorgplan plaats.
- Er mag meer aandacht komen voor het lezen en opvolgen van rapportages van bewoners

3.2.8 Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw

- Ik krijg structuur, rust en regelmaat
- Ik merk dat er tijd en aandacht bestaat voor mij en mijn naasten
- Ik (her)ken de medewerkers en kan (met sommige) een band opbouwen



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan:

- Er is voldoende vakbekwaam personeel inzetbaar
- Er is minimaal één medewerker niveau 3 per dienst aanwezig
- Personeel verdiept zich dagelijks opnieuw in de bewoner situatie

Realisatie:

- Er is nog voldoende personeel maar dit wordt gezien de krapte op de arbeidsmarkt wel moeilijker
- Er zijn voldoende vrijwilligers maar er kunnen er altijd meer ingezet worden op individueel niveau en binnen de avonduren
- Er heeft nog geen personele uitwisseling plaatsgevonden met collega huizen binnen het lerende netwerk. Voorstel om dit laagdrempelig op te pakken door te beginnen met rondleiding elders, gezamenlijke workshops voor aandachtsvelders
- Er is één ZZP-er niveau 4 gekomen en één zorgondersteuner niveau I
- Het ziekteverzuim bedroeg 3,7 %. Dit is 3.4 % lager dan 2022

3.2.9. De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij

- Ik heb er vertrouwen in dat medewerkers mij helpen waar dat nodig is
- Ik merk dat medewerkers mij kennen
- Ik merk dat de medewerkers deskundig en bekwaam zijn



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan:

- Er bestaan korte communicatielijnen tussen medewerkers en naasten van bewoners
- Er wordt gewerkt met medewerkers die een speciaal aandachtsgebied verzorgen (wondzorg, mondzorg, incontinentie, voeding)
- Per kwartaal genereert het elektronisch zorgdossiers meldingen m.b.t. Melding – Incidenten – Cliënten (MIC) welke tijdens een teamoverleg besproken worden

Realisatie:

- Via Branchevereniging SPOT worden E-learnings uitgegeven binnen een Leermanagementsysteem (LMS). Voor 2023 heeft iedereen deze gemaakt
- De zorg coördinatoren nemen een sterkere rol aan waardoor verbeterde coördinatie van zorg
- De Lindelaer heeft zich aangesloten bij MUIZ (regionaal meldpunt voor Melding Uitbraak InfectieZiekten) waardoor eerder geanticipeerd kan worden op uitbraken

3.2.10 De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier

- Medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam, geïnteresseerd en nemen tijd voor mij
- Ik ervaar dat medewerkers van elkaar leren
- De organisatie is betrouwbaar en er is veel mogelijk



Hoe geeft de Lindelaer hier vorm aan:

- Er staat dagelijks een deskundig en vakbekwaam team
- Er is dagelijks ruimte voor persoonlijke en professionele ontwikkeling
- Er bestaat informeel contact tussen medewerkers op de dag
- Zorgondernemer werkt mee op de werkvloer

Realisatie:

- Personeel kreeg minimaal 3x per jaar een presentje als waardering voor hun werk
- Er zijn verplichte E-learnings uitgezet naar alle medewerkers om persoonlijke ontwikkeling te vergroten, daarnaast wordt op basis van begroting gekeken naar opleidingsmogelijkheden
- In 2023 heeft de Lindelaer gemiddeld 3 leerlingen/stagiaires begeleid
- Overleggen zijn informeel met voldoende ruimte en veiligheid voor iedereen om zich te uiten
- Er heeft 6 keer een teamoverleg plaatsgevonden waarbij agendapunten gekoppeld zijn aan 10 klantbeloften
- Teamuitje heeft plaatsgevonden

4. Personeelssamenstelling

De formatie in De Lindelaer is op orde, medewerkers ervaren zelf een ruime bezetting. Er is voldoende personeel voor toezicht in de huiskamers en tijdens intensieve zorgmomenten.

Een medewerker is gestart met opleiding tot coachend leidinggeven.

Er is tussen 23.00 en 07.30 uur altijd een verpleegkundige oproepbaar die binnen 30 minuten op locatie kan zijn. Artsen (Gezondheidscentrum en HAP) zijn 24/7 bereikbaar en oproepbaar binnen de vereiste aanrijtijd.

Er wordt gewerkt volgens protocollen van Vilans. Alle protocollen zijn online beschikbaar, waardoor ze altijd actueel zijn.

Er is een scholingsplan ontwikkeld. Medewerkers kunnen laagdrempelig de wens uiten om een opleiding of cursus te volgen, zij gaan hierover met leidinggevende in gesprek.

Er zijn aandachtsvelders benoemd op gebied van mondzorg, wondzorg (+ ACT zwachtelen), incontinentie, medicatie, dementie (DCM)

Er vindt informatie-uitwisseling plaats met de Muzelaar (collega locatie Alphen aan den Rijn), Branchevereniging SPOT en Kwaliteit@.

De dagelijkse bezetting staat weergegeven in onderstaande tabel. Tijdens drukke momenten, zoals bij ontwaken en naar bed gaan is er extra personeel aanwezig. Er is altijd minimaal één medewerker niveau 3 aanwezig.

Bezetting per 24 uur

Tijd	Bezetting
07.30 – 15.00	1 medewerker minimaal niveau 3
07.30 – 15.00	2 medewerkers minimaal niveau 2 of 3
07.30 – 13.30	1 medewerker minimaal niveau 2 of 3
07.30 – 15.00	1-2 stagiair(s)
15.00 – 23.00	2 medewerkers minimaal niveau 3
15.00 – 21.30	1 medewerker minimaal niveau 2 of 3
15:00 – 23:00	Optioneel: 1 stagiair
16.00 – 20.00	1 medewerker minimaal niveau 1
23.00 – 07.30	1 medewerker minimaal niveau 3
	Dagelijks is er ondersteuning van vrijwilligers gericht op individuele- of groepsactiviteiten

5. Veiligheid

5.1 Medicatieveiligheid

In het medicatiebeleid is onder meer vastgelegd dat de huisarts verantwoordelijk is voor de behandeling van de bewoners van De Lindelaer. Immers de bewoners wonen thuis. Eén keer per jaar is er een interne audit op medicatieveiligheid uitgevoerd door een verpleegkundige. De uitkomsten en eventuele verbeterpunten worden met het team besproken.

In de MIC-analyse worden medicatiefouten vastgelegd. Deze worden ieder kwartaal tijdens een teamoverleg besproken en verbeterpunten geformuleerd. Beleid melding incidenten, melding calamiteiten en Prismabeleid zijn geïmplementeerd. De MIC-commissie draagt zorg voor analyse en bespreking in het team.

Jaarlijks vindt er voor iedere bewoner een polyfarmaciecheck plaats door de huisartsen en apotheek. Deze heeft in 2023 plaatsgevonden.

De Lindelaer werkt sinds 2017 in samenwerking met de apotheek met NCare (digitaal medicatiesysteem), waarin de veilige principes van medicatie keten verwerkt zijn.

Medewerkers zijn zich voortdurend bewust en bekwaam t.a.v. terughoudendheid bij 'zo-nodig' medicatie en het signaleren van bijwerkingen.

Voor iedere bewoner wordt een risicosignalering wat betreft medicatieveiligheid uitgevoerd en vastgelegd in het zorgleefplan.

5.2 Decubitus

Halfjaarlijks wordt voor elke bewoner de risicosignalering ingevuld voor o.a. decubitus. Indien er sprake is van een verhoogd risico van decubitus worden de zorgleefplannen geactualiseerd met passende acties, zoals Repose matras, high care matras, preventief foamleisters inzetten. Medewerkers hebben aandacht voor preventie huidletsel en passen de juiste maatregelen toe en leggen dit vast in het zorgleefplan.

In 2023 is er één situatie geweest van decubitus graad 2 of hoger als gevolg van bedlegerigheid. Samen met wondverpleegkundige verzorgd tot mooi resultaat.

In sommige situaties is sprake geweest van een extra kwetsbaarheid (niet wegdrubbare roodheid) en daarop is direct actie genomen door onder andere de inzet van highcare matrassen.

5.3 Wet zorg & dwang (WzD)

Het beleid van De Lindelaer is (in lijn met de Wet Zorg & Dwang) gericht op het voorkomen van het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen. “Denken vanuit Vrijheid in plaats van Veiligheid”. De Lindelaer start altijd eerst met het aanbieden van alternatieven (m.b.v. de Alternatievenbundel van Vilans). Daar waar zich nu een situatie voordoet m.b.t. WZD wordt door de medewerker het stappenplan ter hand genomen en worden de keuzes en afwegingen goed gedocumenteerd in het zorgleefplan.

Medewerkers hebben scholing ontvangen over de Wet Zorg en Dwang (via LMS), het stappenplan en noodzaak tot inzet van alternatieven. Er is doorlopend aandacht voor evt. inzet van middelen en maatregelen.

Het rapportagesysteem Lable Care waar De Lindelaer gebruik van maakt heeft in 2021 aanpassingen gedaan in het systeem, wat maakt dat de stappen volgens WZD toegepast kunnen worden.

In 2023 is er geen situatie geweest welke heeft moeten leiden tot inzet vrijheidsbeperkende maatregelen.

Een besluit om vrijheidsbeperkende middelen toch te gebruiken wordt altijd in overleg met de (huis)arts, het team en de bewoner en/of diens vertegenwoordiger genomen. Een vrijheidsbeperkende maatregel wordt conform het stappenplan van WZD in LableCare geëvalueerd. Een WZD-functionaris is nog steeds niet gevonden.

De Lindelaer hanteert een opendeurenbeleid.

5.4 Ziekenhuisopname

Er was in 2023 één ongeplande ziekenhuisopname. Binnen 24 uur na opname ziekenhuis kwam bewoner weer thuis.

Wensen van de bewoners ten aanzien van ziekenhuisopname zijn inzichtelijk en vastgelegd in het zorgdossier i.s.m. behandelend huisarts.

5.5 Aandacht voor incontinentie

Voor de zorg rondom de toiletgang stimuleren wij zo lang als mogelijk de zelfredzaamheid. Indien dit niet meer mogelijk is wordt de bewoner daarbij ondersteunt. In het zorgleefplan is vastgelegd welke ondersteuning zij hierbij nodig hebben en of en welk incontinentie materiaal gebruik wordt

De aandachtsvelder incontinentie draagt zorg voor het actueel houden van bestellingen in overleg met de zorg coördinator

5.6 Aandacht voor eten & drinken

In het zorgleefplan is voor alle bewoners vastgelegd wat de wensen zijn rondom eten en drinken

Dagelijks is er alle ruimte om te kiezen wat men wil eten en drinken.

De maaltijden worden met zorg bereid door de medewerkers waarbij de bewoners op de dag gelegenheid krijgen hierbij te helpen

6. Kwaliteit

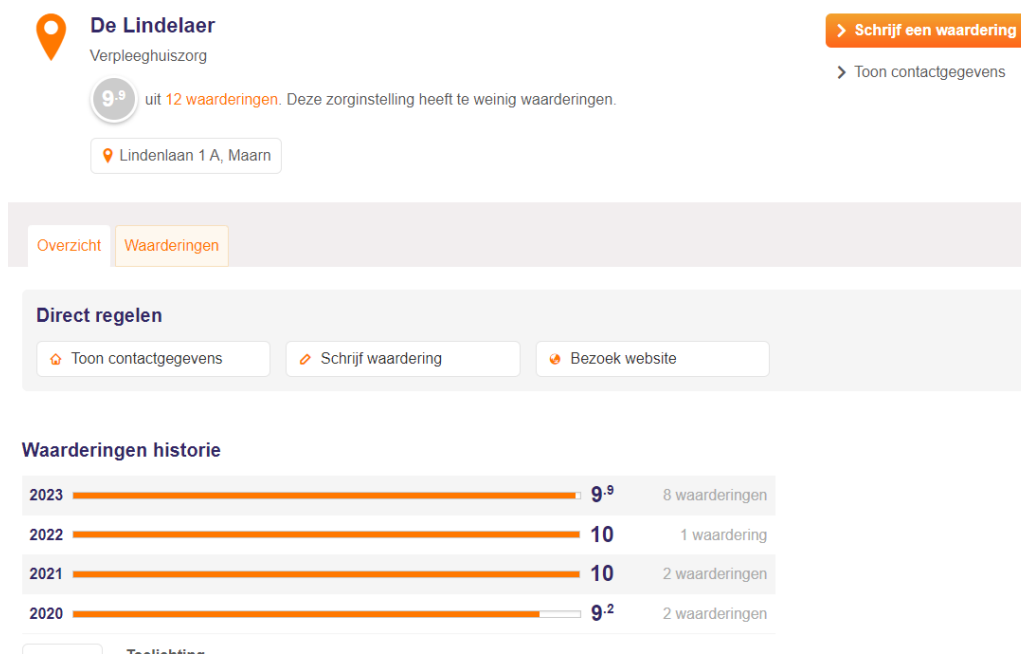
6.1 Kwaliteit@

In 2023 heeft een cliënttevredenheidsonderzoek volgens de 10 klantbeloften plaatsgevonden. Van de 16 bewoners/familie/naasten hebben 13 personen gereageerd en de vragenlijst ingevuld
Gemiddelde score: 9.2

6.2 Zorgkaart Nederland

Aangezien De Lindelaer een kleine organisatie is zijn er ook minder waarderingen waardoor een NPS (Net Promotor Score) niet mogelijk is. Daarnaast vinden veel familieleden het overbodig jaarlijks een waardering te plaatsen wanneer er niets veranderd in hun beleving.

Op de website van Zorgkaart Nederland wordt De Lindelaer door bewoners/families als volgt gewaardeerd:



In de praktijk wordt ervaren dat het erg lastig is om families bereid te vinden om hun waardering op Zorgkaart Nederland kenbaar te maken.

Toch lukt het in 2023 om meer families te vragen een respons te geven.

De medewerkers van de Lindelaer zijn trots op een gemiddelde van 9.9 waarbij de persoonlijke verhalen hartverwarmend zijn.

Daarnaast beschikt de Lindelaer over een behoorlijk gevulde doos met lieve briefjes en persoonlijke bedankkaarten namens families. Bovendien ontvangen medewerkers presentjes en bloemen als dank voor hun inzet. Dit geeft de directie en het team van De Lindelaer steeds opnieuw de bevestiging dat ze elke dag op een unieke en liefdevolle wijze zorgdragen voor hun bewoners en hun naasten.

6.3 Interne/externe klachtenprocedure

De Lindelaer is aangesloten bij Branchevereniging Spot, families en medewerkers kunnen via deze organisatie klachten over De Lindelaer kenbaar maken. In 2023 zijn er geen klachten aan SPOT gemeld. Daar waar er intern ontevredenheid dan wel een klacht zou zijn wordt dit direct besproken met de medewerker, zorg coördinator of bestuurder.

7. Medewerkerstevredenheid

In 2023 heeft de Lindelaer een medewerkers tevredenheids-onderzoek volgens de 10 klantbeloften uitgevoerd.

Dit medewerkerstevredenheids onderzoek is in 2023 aangepast waarbij de subbeloften een betere vertaling laten zien naar het werken binnen de Lindelaer

Hierdoor een betere respons dan eerdere jaren

Van de 27 vragenlijsten die zijn uitgezet hebben 12 medewerkers deze ingevuld.

Gemiddelde: 8.8.

Bij navraag blijkt dat medewerkers onvoldoende wisten wat er met deze gegevens werd gedaan, vandaar dat ook veel medewerkers niet aan dit onderzoek hebben mee gedaan.

Buiten het medewerkers tevredenheidsonderzoek vinden er jaarlijks jaargesprekken plaats waarin ook de tevredenheid van de medewerker aan bod komt.

7.1 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in 2023 bedroeg 3,08%. Dit is 4,78 % lager dan het jaar daarvoor. Het ontstane verzuim was niet werk gerelateerd.

Er wordt waar nodig nauw samengewerkt met bedrijfsarts.

8. Leren & werken aan kwaliteit

8.1 Lerend Netwerk

De Lindelaer vormt samen met Kwaliteit@ een lerend netwerk. Onderwerpen die kunnen worden besproken zijn:

- Kwaliteitsplan
- Kwaliteitsverslag
- Infectiepreventiecommissie
- Personeelssamenstelling/goed werkgeverschap
- Medicatieveiligheid
- Ziekteverzuim
- Uitwisselen medewerkers
- Zorgfinanciering
- Ervaringen IGJ
- Vilans protocollen
- De jaarlijks opgehaalde cliëntervaringen/kwaliteitsinformatie

Daarnaast bestaan er vanuit de coöperatie regionale inspiratie bijeenkomsten aangevuld met een Kwaliteitsapp waar vragen gedeeld kunnen worden.

8.2 Coöperatie Kwaliteit@

u De Lindelaer is lid van de Coöperatieve Kwaliteit@ U.A. Deze coöperatie stelt tot doel om het welzijn van hun bewoners voorop te stellen en de algehele kwaliteit door middel van klantbeloften te verhogen.

De coöperatie heeft geen winstoogmerk maar is opgericht om de methodiek en het gedachtegoed te spreiden onder haar leden. De leden zijn het hoogste orgaan binnen de coöperatie en mede-eigenaar en drager hiervan. Met elkaar en voor elkaar is hier het credo. De coöperatie begeleidt haar leden intensief gedurende de voorbereidingen en de implementatie van de kwaliteitsmethodiek, afhankelijk van de gewenste ondersteuning vanuit de zorgaanbieder.

Naast de implementatie van de kwaliteitsmethodiek opereert de coöperatie als een kennisnetwerk waarbinnen de leden met elkaar kennis delen en elkaar intercollegiaal toetsen. In 2023 heeft er een waarderende visitatie plaatsgevonden door een collega locatie vanuit het Lerende Netwerk. Het doel van deze visitatie is om ervaringen uit te wisselen en elkaar scherp te houden op de invulling van de klantbeloften. Voor 2024 staat de audit “Cirkel van Kwaliteit” op de planning. Deze wordt georganiseerd vanuit de Coöperatie Kwaliteit@.

8.3 Branchevereniging SPOT

De Lindelaer is sinds 2020 lid van branchevereniging SPOT (<https://www.verenigingspot.nl/index-2.html>). SPOT is een branchevereniging die zich inzet voor kleinschalige Thuis- en Woonzorgaanbieders. SPOT is ervan overtuigd dat kleinschalige zorg het best bijdraagt aan het welzijn van de cliënt.

De bij SPOT aangesloten zorgaanbieders vinden een hoge kwaliteit van zorg belangrijk, maar persoonlijke aandacht voor de cliënt belangrijker. Daarom ondertekent elk lid het Kwaliteitsreglement van de vereniging waarin afspraken over niet alleen de kwaliteit van de zorg maar ook over het doen en nalaten van de zorgverlener zijn vastgelegd.

SPOT is een betrouwbare partner voor haar leden en andere stakeholders: hun speerpunten zijn “zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Zij zetten zich tot het uiterste in om die ambitie te realiseren, gedreven door vernieuwende inzichten.

Voor SPOT en haar leden is een deskundige, heldere en persoonlijke zorgverlening vanzelfsprekend. Zij hebben een nuchtere kijk op de zorg en zijn loyaal naar onze leden. Tijdens de vergaderingen en themabijeenkomsten van SPOT is er volop gelegenheid kennis en ervaring uit te wisselen tussen de leden.

In het kader van leren en verbeteren zijn medewerkers van de Lindelaer aangesloten bij het Leer Management Stelsel (LMS) van SPOT /E-learning.

Jaarlijks zijn de medewerkers verplicht minimaal 3 (facilitaire dienst en zorgondersteuners) of 4 (Helpende, verzorgende nivo 3 en verpleegkundige nivo 4 en 5) verschillende E-learning te doen. Dit omdat elke dag leren centraal staat.

8.4 Familie betrokkenheid

De Lindelaer hecht aan de rol van familieleden als vertegenwoordiging van haar bewoners. Daarom is er eind 2023 een familie commissie ingesteld.

De familie commissie behartigt de belangen van de bewoners en adviseert de bestuurder over alle onderwerpen die van belang zijn voor de bewoners. Hiermee geeft De Lindelaer invulling aan de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018), die per 1 juli 2020 van kracht is, op een wijze die passend is voor haar organisatie.

Doelstellingen zijn het meedenken en bespreken van:

- belangrijke wijzigingen binnen de organisatie
- de wijze waarop de kwaliteit van leven voor de bewoners, gasten en hun naasten zo goed en passend mogelijk worden ingevuld
- de wijze waarop de dienstverlening verbeterd kan worden voor bewoners, gasten en hun naasten
- de wijze waarop een zo prettig mogelijke leefomgeving gerealiseerd kan worden voor de bewoners, gasten en hun naasten

Voor 2023 heeft dit geresulteerd in:

- familie kon dagelijks mee eten
- er is een familieavond geweest op 14 november 2024
- het jaarlijkse zomerfeest wat heeft plaatsgevonden op 26 augustus maar daarnaast ook de activiteiten rondom Sinterklaas en Kerstmis/Oud & Nieuw met concerten en Nieuwjaarsborrel.

9. Uitdagingen

9.1 Bezoek IGJ

Op 17 augustus 2023 heeft de IGJ een onaangekondigd bezoek gebracht aan de Lindelaer. Dit bezoek kreeg de titel “Risico gestuurd” waarbij na uitleg bleek dat er een medewerker, welke met ontslag was gegaan, een melding aan IGJ heeft gedaan. Daarnaast heeft de IGJ de Lindelaer nog nooit eerder bezocht.

De Verbeterpunten vanuit het Rapport van IGJ zijn in een apart verbeterplan opgenomen en worden voor 16 april 2024 naar de IGJ gestuurd.

Aandachtspunten		
Persoonsgerichte zorg	<ul style="list-style-type: none"> - Optimaliseren van Rapportage vlg SOEP + opvolging middels teamoverleggen en persoonlijke ondersteuning naar medewerkers - WzD functionaris zoeken mogelijk met collega locatie - Bewustzijn m.b.t. welzijn optimaliseren - Wilsbekwaamheid in dossier opnemen 	
Wonen & welzijn	<ul style="list-style-type: none"> - Gestructureerd aanbieden van activiteiten middels activiteitenklapper 	
Veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> - RI&E uitvoeren en In kaart brengen waar verbeterpunten liggen - Fysieke oefening BHV op locatie - Aanstellen aandachtsvelder infectie preventie 	
Leren & Verbeteren	<ul style="list-style-type: none"> - Kijken of uitwisseling met collega lokaties tot de mogelijkheden behoort - Protocollen evalueren - Workshop vrijwilligers m.b.t. activiteiten binnen verschillende doelgroepen - Binnen Lable Care implementatie van 10 klantbeloften 	
Governance	<ul style="list-style-type: none"> - WtzA wordt aangevraagd. RvC wordt ingericht 	

