

Kwaliteitsverslag 2022



1 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 de organisatie in 2022 bewust bezig is geweest met het verhogen en verbeteren van het welbevinden van haar bewoners.

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 het scheiden van wonen en zorg. Derhalve biedt De Lindelaer geen behandeling en is de huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg.

De Lindelaer – Maarn
April 2023

Monique Muselaers

2 Inhoudsopgave

| | | |
|--------|---|----|
| 1 | Inleiding | 2 |
| 2 | Inhoudsopgave | 3 |
| 3 | Kwaliteitsverslag..... | 5 |
| 3.1 | Missie | 5 |
| 3.2 | Visie..... | 5 |
| 3.3 | Kernwaarden | 6 |
| 4 | Pijlers onder het kwaliteitsbeleid..... | 7 |
| 4.1 | Kwaliteit@ | 7 |
| 4.2 | 10 klantbeloften | 7 |
| 4.2.1 | Hier voel ik mij thuis..... | 8 |
| 4.2.2 | Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis..... | 9 |
| 4.2.3 | Ik hoor erbij en heb zinvolle bezigheden..... | 10 |
| 4.2.4 | Ik krijg passende zorg en ondersteuning..... | 11 |
| 4.2.5 | Ik eet en drink naar wens | 12 |
| 4.2.6 | Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn..... | 13 |
| 4.2.7 | Ik maak persoonlijke afspraken over mijn welzijn..... | 14 |
| 4.2.8 | Ik heb medewerkers om mij heen die mij kennen en ik vertrouw | 15 |
| 4.2.9 | De medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor mij..... | 16 |
| 4.2.10 | De organisatie is professioneel en medewerkers werken met plezier | 17 |
| 4.3 | Bouwstenen..... | 18 |
| 5 | Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel) | 20 |
| 6 | Veiligheid..... | 22 |
| 6.1 | Medicatieveiligheid | 22 |
| 6.2 | Decubitus..... | 22 |
| 6.3 | Wet Zorg en Dwang | 23 |
| 6.4 | Ziekenhuisopname..... | 23 |
| 7 | Klantwaardering | 24 |
| 7.1 | Kwaliteit@ | 24 |

| | | |
|-------|---|----|
| 7.2 | Zorgkaart Nederland | 24 |
| 7.3 | Familie-avond:..... | 25 |
| 7.4 | Interne/externe klachtenprocedure: | 25 |
| 8 | Medewerkerstevredenheid..... | 25 |
| 9 | Leren en werken aan kwaliteit | 25 |
| 9.1 | Lerend netwerk | 25 |
| 9.2 | Coöperatieve Kwaliteit@ | 26 |
| 9.3 | Branchevereniging SPOT | 26 |
| 9.4 | Samenwerken aan kwaliteit | 27 |
| 9.4.1 | De initiatiefnemers en het managementteam | 27 |
| 9.4.2 | Familiebetrokkenheid..... | 27 |
| 10 | Verbeterpunten | 28 |

3 Kwaliteitsverslag

De Lindelaer is een kleinschalige woonzorgvoorziening voor ouderen met dementie en sinds 2022 zijn er ook 2 ouderen komen wonen met een hoofgrondslag Somatiek.

De Lindelaer bestaat inmiddels ruim 5 jaar.

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 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.

De Lindelaer is één 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.

Het jaarlijks kwaliteitsverslag is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan.

3.1 Missie

De Lindelaer is in juli 2017 gestart door Monique Muselaers en Tertia Mulder. Na beiden jarenlang in verschillende organisaties en de Muzelaar in de zorg werkzaam te zijn geweest kregen zij de kans om in Maarn nogmaals hun dromen te verwezenlijken met het starten van een tweede eigen kleinschalig wooninitiatief.

3.2 Visie

Het welzijn van de bewoners en het leveren van goede zorg staan in De Lindelaer voorop.

Een oudere met dementie en daarnaast veelal ook 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.

3.3 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.

4 Pijlers onder het kwaliteitsbeleid

4.1 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 men weet 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, ophalen bewoners- en medewerkers ervaringen.

4.2 10 klantbeloften

Elke klantbelofte kent een nadere uitwerking (subbeloften) die aangeeft waarop de desbetreffende klantbelofte betrekking heeft. Deze zijn in onderstaand schema opgenomen.

4.2.1 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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

Een gezellig ingerichte woonkamer

Ruime woonkamers waar eigen meubels een plek krijgen

Altijd schone en frisse sanitaire ruimten

Juiste schoonmaakmaterialen en voldoende personeel om altijd in een schoon en fris huis te wonen

Gezellige en gastvrije sfeer

Resultaten:

Alle medewerkers kennen de bewoner

Jaarlijkse inspectie brandweer en legionella

Dagelijks facilitaire dienst aanwezig

BHV-training

Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)

De tuin ziet er altijd netjes uit en is veilig

4.2.2 Mijn naasten voelen zich hier welkom en thuis

- 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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

Er is altijd een ruime personeelsbezetting 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 mijn naasten bij naam en de relatie tot mij

Resultaten:

Alle beperkende maatregelen rondom corona zijn opgeheven
Familie kan desgewenst aansluiten bij maaltijden
Intensief gebruikgemaakt van Familienet voor binding met naasten
Naasten werden op de hoogte gehouden van aanname of vertrek van medewerkers
Naasten werden bij overlijden van een bewoner of nieuw wonende op de hoogte gesteld
Er is een zomerfeest geweest waarbij alle familieleden en vrijwilligers uitgenodigd zijn.

4.2.3 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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

Medewerkers kennen het levensverhaal van de bewoner

Medewerkers kennen de wensen en behoeften van de bewoner

Bewoners worden bij alle dagelijkse activiteiten zoals koken betrokken

Wensen en behoeften zijn uitgangspunt voor aanbod van passende activiteiten

Er is ruimte voor geloofsbeleving

Resultaten:

Voorkeur voor aanspreken staat in dossier en wordt aangehouden

Activiteitschema opgesteld om medewerkers leidraad te geven voor een zinvolle daginvulling

Vaste activiteiten per week, zoals gym, creatieve middag en muziek

Activiteiten worden aangepast op interesses en mogelijkheden van bewoner; worden zolang mogelijk behouden

Bewoners worden uitgenodigd en uitgedaagd deel te nemen aan activiteiten, maar kunnen zelf kiezen of zij deelnemen

Samenwerking met plaatselijke basisschool met als thema voor de school "Goed burgerschap".

De poort was overdag van het slot, waardoor bewoners vrijuit konden bewegen

4.2.4 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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

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 via regionaal punt

Korte lijnen met familie en behandelaren

Resultaten:

Signalen van verbeterpunten (huidletsel, depressie, etc.) worden opgevangen en opgepakt

Beschikbaarheid rapportage en medicatiesysteem via tablets en laptops

Jaarlijks controle van hulpmiddelen

Versterking van contact tussen huisarts en specialist ouderengeneeskunde

Risicosignalering wordt halfjaarlijks doorlopen

Zorgcoördinator is aanwezig op dag van inhuizen nieuwe bewoner

4.2.5 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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

Kennis van voorkeuren van bewoners

Er bestaat een 4 -wekelijks gevarieerd menu

Allergieën en diëten zijn bekend en wordt rekening mee gehouden

HACCP-richtlijnen worden gevolgd

Gezellig gedekte tafel en prettige sfeer tijdens maaltijden

Bewoners hebben inspraak in samenstellen weekmenu's

Resultaten:

Wekelijks worden koelkasten gereinigd

Er werd meer aandacht gevraagd voor het first in-first out principe

Dagelijkse wisselende en gevarieerde maaltijden

Bewoners hebben mogelijkheid met helpen met bereiding maaltijden

Medewerkers eten altijd mee met bewoners

Samenwerking plaatselijke supermarkt geëvalueerd

Naasten kunnen desgewenst aansluiten bij maaltijden

4.2.6 Hier doe ik ertoe en mag ik mezelf zijn

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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

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

Resultaten:

Passende gesprekken die aansluiten bij identiteit bewoner

Zorg coördinator voor coördineren van welzijn rondom bewoner

Voldoende medewerkers en vrijwilligers inzetbaar om aandacht en liefde te geven

Kerkdiensten op locatie dan wel fysiek bijwonen zijn weer mogelijk geworden

4.2.7 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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

Wij verdiepen ons in de bewoner en kennen de wensen en behoeften

Halfjaarlijks zorgplan gesprek

Continue afstemming tussen naasten en medewerkers

Zorg coördinator om bewonerszaken te coördineren

Verbeterpunten vanuit bewoners, naasten of medewerkers worden gehoord en opgepakt

Resultaten:

Nieuwe bewoners hadden binnen 24u een voorlopig zorgplan en binnen zes weken een compleet zorgplan

Bij alle bewoners heeft een halfjaarlijks evaluatiegesprek van het zorgplan plaatsgevonden

4.2.8 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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

Voldoende personeel inzetbaar met kennis

Minimaal één medewerker niveau 3 per dienst aanwezig

Personeel verdiept zich in de bewoner

Resultaten:

Voldoende personeel inzetbaar

Er zijn voldoende vrijwilligers maar kunnen er altijd meer ingezet worden op individueel niveau

Er zijn geen collega's bij collega huizen gaan werken

Er zijn nieuwe medewerkers aangenomen

Er was geen specifiek hoog ziekteverzuim

4.2.9 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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

Korte lijnen tussen medewerkers en naasten

Eerste contactpersoon voor bewoner met goede bereikbaarheid

MIC-commissie aanwezig

Resultaten:

Altijd gelegenheid om informeel te overleggen als situaties zich voordoen

E-learnings via Leermanagementsysteem (LMS) via Branchevereniging SPOT

Werken met zorg coördinatoren voor iedere bewoner voor coördinatie van zorg

4.2.10 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

Wat betekent dit voor De Lindelaer:

Deskundig team

Ruimte voor persoonlijke en professionele ontwikkeling

Informeel contact tussen medewerkers

Leidinggevende/eigenaar werkt mee

Resultaten:

Personeel krijgt minimaal 3x per jaar een presentje als waardering voor hun werk

E-learnings via Leermanagementsysteem (LMS) via Branchevereniging SPOT

Medewerkers zijn verplicht om minimaal 3 e-learnings te volgen die afgestemd zijn op de huidige zorgvragen

Overleggen zijn informeel met voldoende input voor iedereen om zich te uiten

Teamoverleggen hebben fysiek plaatsgevonden

Teamuitje heeft plaatsgevonden

4.3 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 moet.

5 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

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 altijd een verpleegkundige beschikbaar die binnen 30 minuten op locatie kan zijn.

Artsen 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 Lindelaer, Branchevereniging SPOT en Kwaliteit@.

De dagelijkse bezetting staat weergegeven in onderstaande tabel. Tijdens drukke momenten, zoals opstaan 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 |

6 Veiligheid

6.1 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 2022 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.

6.2 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 high care matras, preventief foampleisters inzetten.

Medewerkers hebben aandacht voor preventie huidletsel en passen de juiste maatregelen toe en leggen dit vast in het zorgleefplan.

In 2022 zijn er geen gevallen van decubitus graad 2 of hoger geconstateerd. In sommige situaties is sprake geweest van een extra kwetsbaarheid (niet wegdrukkabe roodheid) en daarop is direct actie genomen door onder andere de inzet van highcare matrassen.

6.3 Wet Zorg en Dwang

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 terugdringen 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.

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 niet gevonden.

In 2022 is bij 1 bewoner een vrijheidsbeperkende maatregel ingezet, hiervoor is het stappenplan van WZD gebruikt.

Sinds 2022 hanteert De Lindelaer een opendeurenbeleid.

6.4 Ziekenhuisopname

Er waren in 2022 geen ongeplande ziekenhuisopname.

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

7 Klantwaardering

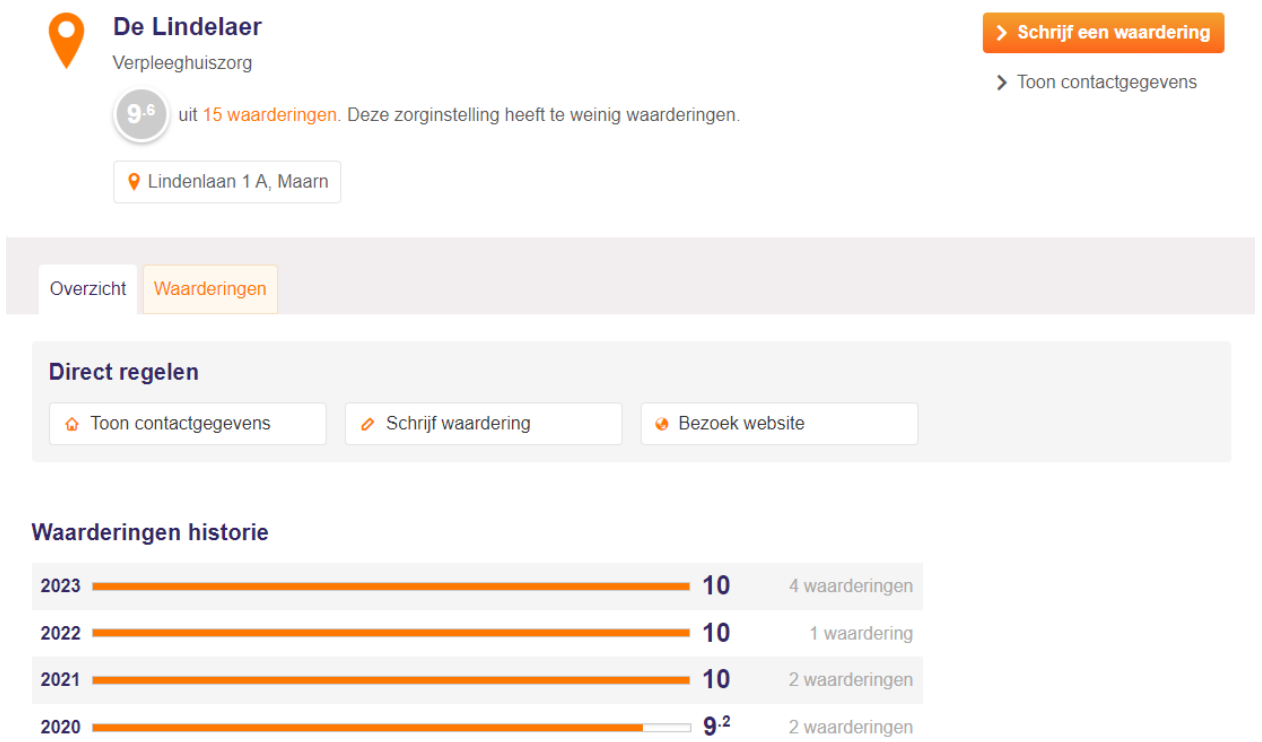
7.1 Kwaliteit@

In 2022 heeft De Lindelaer geen cliënttevredenheidsonderzoek volgens de 10 klantbeloften uitgevoerd. Deze is uitgevoerd in februari 2023.

7.2 Zorgkaart Nederland

Aangezien De Lindelaer een kleine organisatie is zijn er ook minder waarderingen waardoor een NPS 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.

De Lindelaer beschikt over een aanzienlijk 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.

7.3 Familie-avond:

In eerdere familie-avonden is aangegeven dat de frequentie van 1x per jaar voldoende is gebleken. Deze heeft in november 2022 dan ook plaatsgevonden. De thema's op deze familie-avond waren Kwaliteit@ en WzD.

7.4 Interne/externe klachtenprocedure:

De Lindelaer is aangesloten bij Branchevereniging Spot, families en medewerkers kunnen via deze organisatie klachten over De Lindelaer kenbaar maken. In 2022 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.

8 Medewerkerstevredenheid

In 2022 heeft De Lindelaer geen medewerkers tevredenheids-onderzoek volgens de 10 klantbeloften uitgevoerd.

9 Leren en werken aan kwaliteit

9.1 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

Door de coronapandemie hebben wij minimaal fysiek contact gehad met het lerend netwerk. Online worden er echter veel ervaringen en adviezen gedeeld. Praktische vragen, zoals inkoop van materialen, over oplossingen met het oog op de pandemie zijn laagdrempelig besproken.

9.2 Coöperatieve Kwaliteit@

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.

Na de implementatie van de kwaliteitsmethodiek opereert de coöperatie als een kennisnetwerk waarbinnen de leden met elkaar kennis delen en elkaar intercollegiaal toetsen.

In 2022 stond er een collegiale toetsing gepland maar deze werd door een collega huis geannuleerd. Deze heeft uiteindelijk in 2023 plaatsgevonden. Het doel van deze toetsing is om ervaringen uit te wisselen en elkaar scherp te houden op de invulling van de klantbeloften.

9.3 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: we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We zetten ons tot het uiterste in om onze ambitie te realiseren, gedreven door vernieuwende inzichten.

Voor SPOT en haar leden is een deskundige, heldere en persoonlijke zorgverlening vanzelfsprekend. We 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.

9.4 Samenwerken aan kwaliteit

9.4.1 De initiatiefnemers en het managementteam

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 leveren 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.

Monique en Tertia zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van het kwaliteitsverslag 2022.

9.4.2 Familiebetrokkenheid

De Lindelaer heeft tot op heden geen familie-/cliëntenraad. Wij hechten waarde aan de rol van familieleden als vertegenwoordiging van haar bewoners door het:

- Informeren over belangrijke wijzigingen binnen de organisatie
- Meedenken over de wijze waarop wij de kwaliteit van leven voor onze bewoners, bezoekers en hun naasten zo goed en passend mogelijk kunnen invullen
- Meedenken over de wijze waarop wij onze dienstverlening kunnen verbeteren voor bewoners, bezoekers en hun naasten
- Meedenken over de wijze waarop wij een zo prettig mogelijke leefomgeving kunnen realiseren voor de bewoners, gasten en hun naasten
- Betrekken bij dagelijkse activiteiten
- Organiseren van een jaarlijkse familieavond
- Organiseren van een jaarlijkse feestdag voor families, bewoners en medewerkers

10 Verbeterpunten

| 10 Verbeterpunten | | |
|--------------------------------------|--|--|
| Verbeterpunten | Doorloop naar 2023 | |
| | | |
| CTO uitvoeren | Heeft al in 2023 plaatsgevonden | |
| MTO uitvoeren | Heeft al in 2023 plaatsgevonden | |
| RI&E uitvoeren | In kaart brengen waar verbeterpunten liggen | |
| Training BHV | Fysieke oefening op lokatie | |
| Uitbreiding activiteiten | Kerngroep formeren | |
| Wet Zorg & Dwang | Inzet WzD functionaris nog niet gerealiseerd | |
| Vergroten inzet vrijwilligers | Uitbereiding vrijwilligers & training vrijwilligers | |
| Lable Care | Bewustwording Welzijn vergroten binnen et team 10 klantbeloften integreren in dagelijkse rapportage | |
| Onderzoek PGB versus VPT/ZIN | | |
| | | |
| | | |
| | | |