

# Kwaliteitsplan Oldael 2021

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding door Marcel Verboom, bestuurder Oldael</b>	2
<b>2.</b>	<b>Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	2
2.1	Voortgang in 2020	2
2.2	Kernpunten voor 2021	3
<b>3.</b>	<b>Wonen en welzijn</b>	4
3.1	Voortgang in 2020	4
3.2	Kernpunten voor 2021	4
<b>4.</b>	<b>Veiligheid</b>	4
4.1	Voortgang in 2020	4
4.2	Kernpunten voor 2021	5
<b>5.</b>	<b>Leren en verbeteren van kwaliteit</b>	5
5.1	Voortgang in 2020	5
5.2	Kernpunten voor 2021	5
<b>6.</b>	<b>Leiderschap, governance en management</b>	6
6.1	Voortgang in 2020	6
6.2	Kernpunten voor 2021	6
<b>7.</b>	<b>Personeelssamenstelling</b>	7
7.1	Voortgang in 2020	7
7.2	Kernpunten voor 2021	7
<b>8.</b>	<b>Gebruik van hulpbronnen</b>	7
8.1	Voortgang in 2020	7
8.2	Kernpunten voor 2020	8
<b>9.</b>	<b>Gebruik van informatie</b>	8
9.1	Voortgang in 2020	8
9.2	Kernpunten voor 2021	8

## **1. Inleiding door Marcel Verboom, bestuurder Oldael**

In dit Kwaliteitsplan 2021 laat Oldael zien hoe het verder bouwt aan kwaliteit binnen de (verpleeghuis)zorg op beide locaties van de organisatie. Basis voor dit plan is het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017 waarin 8 pijlers en 10 uitgangspunten zijn geformuleerd om de focus op te hebben in de zorg voor kwetsbare ouderen. Een deel van deze punten vindt u terug in de kernpunten voor 2021.

In de rapportage van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) naar aanleiding van het bezoek op 5 augustus 2020 spreekt de inspectie het vertrouwen uit in Zorggroep Oldael. Het afwegingskader vertrouwen is gebaseerd op de pijlers: integer handelen, lerend vermogen, verantwoording afleggen, toetsbaar opstellen en een open, transparante houding. Ik ben blij en trots dat we dit in de afgelopen 2,5 jaar samen hebben bereikt waarbij elke medewerker er toe doet om het verschil te maken. Het is voor Oldael geen eindpunt maar juist de start van verder bouwen aan meer en betere kwaliteit op een grotendeels gezond verklaard fundament.

## **2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

### **2.1 Voortgang in 2020**

Vanaf 2015 heeft de IGJ een toezichttraject ingezet bij Zorggroep Oldael. Jaarlijks zijn ze terug geweest met vervolfbezoeken en werden de normen op kwaliteit en veiligheid getoetst. Met kleine en grote stappen werden door de jaren heen verbeteringen zichtbaar maar telkens bleven er normen waaraan we (grotendeels) niet voldeden.

In juli 2020 heeft de IGJ een uitgebreid resultaatverslag van Oldael ontvangen van beide locaties waarbij per norm de stand van zaken was aangegeven met daarbij de conclusie dat Oldael begin november 2020 aan alle normen voldoet. In de rapportage van de IGJ naar aanleiding van hun vervolfbezoek op 5 augustus 2020 staat bij de conclusies dat de inspectie vaststelt dat de zorgaanbieder in de afgelopen periode aantoonbaar verbeteringen in de zorg heeft ingevoerd. Hiermee voldoet de zorgaanbieder grotendeels aan de laatste drie normen die tijdens het inspectiebezoek in november 2019 nog (grotendeels) niet voldeden.

Binnen beide locaties zien we een geleidelijke toename van bewoners met een psychogeriatrische aandoening of beperking. De meest voorkomende aandoening die leidt tot deze grondslag is dementie. In 2018-2019 heeft Oldael gewerkt met de Brein Omgeving Methodiek (BOM) waarvoor er tijdelijk een BOM coach aanwezig was voor de implementatie van deze methode. De BOM is zowel een observatie als meetinstrument waarmee de omgeving van mensen met dementie in kaart wordt gebracht. Eerst is de fysieke omgeving (het gebouw, de inrichting e.d.) geïnventariseerd en zijn er aanpassingen aangebracht in algemene ruimtes. Ook het gedrag van bewoners is gedurende belangrijke momenten van de dag geobserveerd. Vervolgens zijn de werkprocessen (broodmaaltijd en daarna de warme maaltijd) bekeken, aangepast en mee geoefend. Medewerkers leerden ook hoe zij met het ritme van de dag aangename, eenvoudige en gevarieerde activiteiten kunnen aanbieden. Deze

worden afgewisseld met momenten van rust. In 2019-2020 hebben een aantal medewerkers van beide locaties deelgenomen aan Oudtopia waarbij het ervaringsleren centraal stond. Hoe blijf je je gelukkig, vitaal en gewaardeerd voelen als je ouder bent? En wat kun je daar als zorgprofessional aan doen? Door de corona is er een abrupt einde gekomen aan deze werkvorm. Begin 2020 hebben we het dementietheater Dag Mama een voorstelling op locatie laten spelen voor medewerkers en mantelzorgers. Gevolgd door een lezing en workshop van de makers (ouderenpsychologen) waarbij we technieken aangereikt kregen om volledig aan te sluiten bij de belevingswereld van de mens met dementie. Deze verschillende trajecten hebben een basis gelegd voor het verbeteren van de persoonsgerichte zorg binnen Oldael.

Oldael beschikt nog over een eigen keuken waarbij de apparatuur aan vernieuwing toe is. Het besluit is genomen om hier niet meer in te investeren. Drie maaltijden per dag op vastgestelde tijden waarbij de afwasmachine leidend is in het proces kan niet meer anno 2021. De huidige bewoners vragen om een andere zienswijze op eten waarbij beleving en vraaggericht aanbod van belang worden. Gezond eten is ook voor ouderen belangrijk maar zij ervaren verschillende obstakels zoals kauw- en slikproblemen en bijwerkingen door medicijngebruik. Deze obstakels zijn risicofactoren voor ondervoeding. Daarnaast is overgewicht een probleem dat zich voordoet bij ouderen. Zij hebben gemiddeld meer vetweefsel en minder spiermassa. Kortom een belangrijk punt om in 2021 verder aan te werken.

## 2.2 Kernpunten voor 2021

- Een verbeterpunt binnen Oldael in de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang is de samenwerking met de huisartsen in die specifieke situaties dat er sprake is van een wilsonbekwame bewoner waarbij 1 of meer van de 3 vormen van zorg wordt verleend die door de wet gelijk zijn gesteld aan onvrijwillige zorg. Hierbij is van belang om vast te gaan leggen in het bewonersdossier of de bewoner wel of niet (ter zake) wilsbekwaam is. Bij het inzetten van vrijwillige/onvrijwillige zorg hoort ook de opvolging en de evaluatie van de ingezette acties gerapporteerd te zijn.
- Eind 2020 hebben we een cliëntvertrouwenspersoon (CVP) toegewezen gekregen via Zorgstem. Na de kennismaking en het bekend maken van deze nieuwe functionaris in het vierde kwartaal van 2020 is het in 2021 van belang om samen aan de slag te gaan.
- In het jaarplan voor 2021 staat dat de zorg en ondersteuning bij dementie een speerpunt is. Daarom blijft het opdoen van waardevolle kennis, inzichten en handvatten in de omgang met dementie én dit toepassen in de omgang met bewoners belangrijk. Structureel inzetten van de geriatisch verpleegkundige op alle afdelingen. Deelname aan Oudtopia is weer mogelijk met een corona-proof aangepast programma.
- In 2021 gaan we verder met de transitie van de keuken. Momenteel zijn er drie opties voor de nabije toekomst waaruit een keuze gemaakt gaat worden. Die variant gaat

uitgewerkt worden. We verwachten hiermee meer kwaliteit te kunnen leveren aan gezonde voeding op maat en gastvrijheid.

- In 2020 hebben we een start gemaakt met het verbeteren van het functiehuis waarbij de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende verpleegkundige functies duidelijkheid gaan geven aan de teams. De verpleegkundigen zullen in 2021 hun voorbeeldfunctie en coachende vaardigheden inzetten om persoonsgerichte zorg nog meer zichtbaar te maken op beide locaties. In 2021 gaan we verder met het ontwikkelen van de functies van niveau 3 van het functiehuis: VIG – EEV – GVP.

### **3. Wonen en welzijn**

#### **3.1 Voortgang in 2020**

Het vastgoed van Oldael is gedateerd als huisvesting voor ouderen waardoor we in 2019 een traject gestart zijn om een woonvisie te ontwikkelen voor de toekomst om vervolgens te kijken waar onze beide locaties dan aan hebben te voldoen. Deze strategiesessies hebben als doel om een breed draagvlak te creëren waarbij we in de nieuwe visie onze eigen identiteit willen terugzien, aan willen sluiten op de vraag van onze bewoners nu en in de toekomst en ook onze ambitie in duurzaamheid een plek willen geven. De regionale capaciteitsplannen van de Zorgkantoren zijn hierbij helpend. In 2021 gaan we uiteraard verder met dit traject.

#### **3.2 Kernpunten voor 2021**

- Vastgoedstrategie en woonvisie verder ontwikkelen.
- Een deel van onze bewoners heeft in grote mate behoefte aan nabijheid. In Aelbrecht van Beijeren is het daarom nodig om een extra huiskamer in te richten. Dit wordt waarschijnlijk gerealiseerd op de 3<sup>e</sup> etage in samenhang met een verbouwing op die verdieping in het kader van brandveiligheid.
- In 2020 heeft een ergotherapeut van Visio (expertisecentrum voor slechtziende en blinde mensen) op ons verzoek een nulmeting uitgevoerd over de Verlichting en Visuele toegankelijkheid van locatie Oldeslo. In 2021 gaan we opvolging geven aan de verbeterpunten uit deze meting.
- Oldael heeft een mantelzorgbeleid waar we in 2021 opnieuw naar willen kijken. Aandacht voor familie is belangrijk waarbij de gedachte is dat als zij als mantelzorger goed in hun vel zitten dit een positief effect zal hebben op de bewoner. Wat kunnen wij hierin bijdragen, wat zijn hun verwachtingen van Oldael en waar kunnen we samen optrekken?

### **4. Veiligheid**

#### **4.1 Voortgang in 2020**

Het verbeteren van resultaten in brede zin krijgt steeds meer aandacht.

De controleurs van het Zorgkantoor zagen bij de materiële controle dat Zorggroep Oldael een verbetertraject heeft ingezet, welke onder andere wordt geborgd door interne controle op de cliëntdossiers.

Het structureel doorlopen van de PDCA-cyclus is nog kwetsbaar zoals ook bevestigd wordt in de rapportage van de IGJ. Zo ontbreekt bijvoorbeeld nog de analyse naar basisoorzaken van incidenten.

#### 4.2 Kernpunten voor 2021

- In het eerste kwartaal van 2021 gaan we Medimo implementeren op beide locaties. De voorbereidingen hiervoor hebben we in 2020 kunnen afronden met een kick-off in december. We werken hierin samen met de apotheek en huisartsen.
- Opnieuw invoeren van de KwaliteitsVerbeterCyclus (KVC) binnen Oldael. De verbetercyclus wordt in (bijna) alle onderwerpen zichtbaar gemaakt.
- Structurele interne controles door de kwaliteitsverpleegkundige op de cliëntdossiers om zo de ingezette verbetering voort te zetten.
- In 2021 gaan we verder met de aanschaf van nieuwe bedden die zorgen voor meer werkplezier voor de medewerker en comfort en veiligheid voor de bewoner. De bedden voldoen aan de eisen van de hedendaagse verpleegkundige zorg en de kosten worden snel terugverdiend doordat het huren van bedden en matrassen stopt.

### 5. Leren en verbeteren van kwaliteit

#### 5.1 Voortgang in 2020

Door samen te leren en te verbeteren ligt er nu een goed fundament in Oldael. Zowel de IGJ als het Zorgkantoor hebben in 2020 het vertrouwen uitgesproken dat Oldael dit niveau zal borgen en de uitvoering van de normen verder zal verbeteren. Dit maakt duidelijk dat Oldael ook in 2021 stappen gaat zetten om het methodisch werken, de PDCA-cyclus en het kwaliteitsmanagementsysteem verder op orde te krijgen.

#### 5.2 Kernpunten voor 2021

- Up to date maken van het kwaliteitshandboek met procedures en werkinstructies.
- Ieder kwartaal wordt in het Managementteam de kwaliteit van zorg besproken middels reviews van de managers. De uitkomsten worden meegenomen naar de teams op beide locaties, de cliëntenraden en de Raad van Toezicht.
- De kwaliteitsverpleegkundige, geriatrisch verpleegkundige en coördinerend verpleegkundigen krijgen een coachende rol in de zorg rondom de bewoner en het bewaken van het methodisch werken. Scholing zal dit ondersteunen.
- Ook de HKZ audits worden gecontinueerd en de minor opgepakt. In 2022 gaan we op voor her-certificering.

- Na het 2-jarige traject van Waardigheid en Trots wat we eind 2019 met een mooi resultaat hebben afgerond gaan we in 2021 verder met het vervolgtraject op locatie.
- Oldael wil in 2021 steeds meer aan de voorkant zitten van de planning & control cyclus. Wat verwachten we het komend jaar aan plannen en ontwikkelingen. Hoe houden we de regie dat ze uitgevoerd worden, hoe kunnen we bijsturen en de resultaten binnenhalen. We gebruiken hier onder andere het A3-model voor waarbij we lerend zijn en telkens een verdiepingsslag maken.

## **6. Leiderschap, governance en management**

### **6.1 Voortgang in 2020**

Het management van Oldael is verantwoordelijk voor een duidelijke missie en visie, waar het met Oldael en zijn beide locaties naar toe wil. Hiervoor zijn in 2020 diverse strategiesessies geweest. Voorwaarde om de visie en missie uit te kunnen voeren is dat afdelingen, teams en individuele medewerkers zich kunnen verbinden en identificeren met de gewenste richting. Ieder teamlid wordt zodoende verantwoordelijk voor een aantal resultaatafspraken en taken, die onderdeel zijn van een groter organisatiegeheel. Nieuwe medewerkers met een leidinggevende functie doen een ODC test. Dit is een gevalideerde en beproefde assessmenttool dat meet en verbindt gedrag, competenties, drijfveren en talent.

Samen met de Stichting Wassenaarse Zorgverlening, Mr L.E. Visserhuis en Van Ommerenpark Service Residentie Wassenaar vormt Oldael een lerend netwerk zoals bedoeld in het Kwaliteitskader. De samenwerking met betrekking tot de intramurale verpleeghuiszorg gaat in kleine stappen en vraagt om verdere ontwikkeling. Daarnaast is Oldael lid en betrokken bij diverse andere netwerken binnen de regio, vaak als vertegenwoordiger van de kleine woonzorg instellingen voor ouderen. Oldael is hiermee meer op de kaart gekomen en zichtbaar in het speelveld geworden.

### **6.2 Kernpunten voor 2021**

- Er volgt een 2-daagse team ontwikkelsessie met het managementteam waarin de ODC-profielen aan bod komen en er een verdieping ontstaat op visie, missie en leiderschap. Daarnaast is het ook van waarde om 2 dagen als nieuw MT de ruimte te creëren om met elkaar op een andere manier aan het werk te gaan. Elkaar beter te leren kennen, doelen te stellen en afspraken te maken.
- Samenwerking vanuit het managementteam met de zorgorganisaties uit het lerend netwerk.
- Het MT nieuwe stijl geeft richting en inrichting aan de organisatie. Managers sturen op integratie van welzijn en zorg.
- We hebben geleerd dat vele stapjes één grote stap maakt en dat is de stijl van leidinggeven die we doorzetten in 2021.

## **7. Personeelssamenstelling**

### **7.1 Voortgang in 2020**

Verpleeghuiszorg is mensenwerk en zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel kan er geen kwalitatief verantwoorde verpleeghuiszorg worden geleverd staat in het kwaliteitskader. Oldael onderschrijft dit van harte en ervaart dit als een flinke uitdaging in de Randstad waar de arbeidsmarkt grillig is. Oldael heeft in de afgelopen twee jaar flink geïnvesteerd in de relatie met het bemiddelingsbureau dat ons voorziet van zelfstandig werkende zorgprofessionals op niveau 2, 3 en 4 in zorg en welzijn. Deze zzp'ers zijn helaas niet te verleiden tot een vast dienstverband bij Oldael maar gelukkig wel tot een overeenkomst waarbij zij gemiddeld 20 uur of meer per week zich verbinden aan één van de locaties.

In 2020 hebben we de werktijdenregeling en de kaders en richtlijnen van extra gewerkte uren opnieuw vastgesteld.

### **7.2 Kernpunten voor 2021**

- Onze ambitie om 80% eigen personeel in dienst te hebben buigen we om naar 65% medewerkers in dienst van Oldael en aanvullend 80% van de resterende uren door vaste zzp'ers te laten werken die gemiddeld 20 uur of meer per week bij Oldael werken.
- Een goede capaciteitsplanning en een juiste invulling van het rooster dragen zorg voor een gezonde en evenredige werkverdeling.
- We gaan verder met het functiehuis op orde te krijgen. Dit zal het gehele jaar in beslag nemen.
- Veel van de medewerkers werken langdurig bij Oldael. Kijkend naar de uitstroom bij een kortdurend dienstverband wil Oldael zich inzetten in 2021 om die medewerkers minimaal 3 jaar aan Oldael te binden. Dit geeft hen en ons de kans om te laten zien waar we goed in zijn en een meerwaarde voor de ander.

## **8. Gebruik van hulpbronnen**

### **8.1 Voortgang in 2020**

Oldael heeft de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in nieuwe ICT programma's zoals ONS Nedap, Triasweb, QDNA, KVC. Belangrijk uitgangspunt van de introductie van deze programma's was om het werken makkelijker en minder kwetsbaar (papierarm) te maken. De aanschaf van tablets voor de medewerkers om ONS binnen handbereik te hebben om informatie op te halen en toe te voegen was een belangrijke stap vooruit. Nu zijn we toe aan een vlootshouw van de hard- en software van de ICT en dat is de uitdaging voor 2021.

De laatste jaren zijn er nieuwe ontwikkelingen op het gebied van domotica voor dementiezorg in verpleeghuizen en zorgcentra. Oldael zet dit nog beperkt in op de locaties. Deze nieuwe

domotica kan de werkdruk van (nachtzorg) medewerkers verminderen en de privacy en veiligheid van bewoners vergroten.

## 8.2 Kernpunten voor 2020

- Zorgdragen dat de ICT gemakkelijk toegankelijk blijft voor alle medewerkers in een snel veranderende ICT wereld.
- Om de voordelen van domotica op een verantwoorde wijze te kunnen benutten, wil Oldael een risicoanalyse maken, waar nodig beheersmaatregelen invoeren en een visie formuleren over de inzet van domotica in het zorgproces.
- Aanpassingen mede in verband met de Wet zorg en dwang zullen worden opgepakt.

## 9. Gebruik van informatie

### 9.1 Voortgang in 2020

Oldael heeft in november van 2020 een 360 graden kwaliteitsmeting uitgevoerd met de KVC. Hierbij zijn medewerkers, behandelaren en naasten bevraagd op diverse onderwerpen uit het kwaliteitskader. De uitkomsten zijn inmiddels bekend en nodigen uit tot dialoogsessies om samen te bepalen welke onderwerpen prioriteit krijgen om op te pakken in een verbetertraject waarbij de KVC kan ondersteunen. In de analyse zal ook een terugblik zitten op de 360 graden meting van juli 2019.

In 2020 had Oldael een medewerkers tevredenheidsonderzoek willen uitvoeren maar dat is mede door corona niet gelukt. Aanvankelijk was de wens om deze meting ook met de KVC uit te voeren maar de KVC is gebaseerd op de acht pijlers van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De vragen voor medewerkers zijn niet echt geschikt voor een medewerkerstevredenheid onderzoek. Daarom is besloten terug te gaan naar een extern bureau dat eerder deze meting voor Oldael heeft uitgevoerd. Met het verschil dat we de resultaten willen verbeteren waarbij we dan wel gebruik kunnen maken van de KVC.

### 9.2 Kernpunten voor 2021

- Zodra er ruimte komt in de corona maatregelen gaan we dialoogsessies voeren in de teams naar aanleiding van de 360 graden kwaliteitsmeting van november 2020. Vervolgens een prioritering maken van de verbeterpunten en de voortgang ervan monitoren.
- Begin 2021 wordt een medewerkerstevredenheid onderzoek uitgevoerd waarna we een traject starten om met de professionals in gesprek te gaan over de resultaten. Kijkend naar het kernpunt van Oldael om medewerkers minimaal 3 jaar aan Oldael te binden zal goed werkgeverschap in dit traject zeker aan bod komen.