

Kwaliteitsverslag 2019



Auteurs: Manon Schrage, Stefanie de Vet

Datum: september 2020

Livio 
Mooi dat je er bent

Beste lezer,

Het is inmiddels alweer behoorlijk wat jaren geleden maar vroeger kwam ik dikwijls bij mijn grootvader. We maakten er dan een mooie dag van. Zijn favoriete uitstapjes, muziek maken en luisteren naar muziek, schaken, dammen, de polder in of gewoon praten over de politiek. Er gebeurde altijd wat moois die dag. Toen opname in het verpleeghuis, vanwege de intensieve zorg die opa nodig had, onontkoombaar bleek vond hij dat niet leuk. Ondanks de voortreffelijke zorg voelde hij zich soms eenzaam en onbegrepen, de focus lag op zorg. We hebben toen ons ritme van bezoeken voortgezet, en er samen nog vele mooie dagen van gemaakt. Hoe mooi was het geweest als ook het verpleeghuis de middelen had gehad om nog meer bij te dragen aan een mooie dag. Nog steeds kijk ik in dankbaarheid terug op die mooie dagen. Ook vind ik in die mooie herinneringen nog dagelijks mijn inspiratie om ervoor te zorgen dat onze cliënten bij Livio mooie momenten beleven.

Passie

Bij Livio geloven we in waardevolle zorg. Wij vinden dat de keuze van de cliënt en de eigen regie daarbij centraal staan. Bovendien vinden wij dat door goed in te zetten op het welzijn en welbevinden van onze cliënten, wij in staat zijn betere zorg te leveren, en bijdragen aan meer levensgeluk. De laatste jaren is dat een majeure opgave. Steeds meer ouderen ontvangen zorg thuis en de zorg in huizen wordt complexer. Landelijk leggen de steeds stijgende kosten een grote druk op het publieke bestel. De voortschrijdende vergrijzing zorgt ervoor dat als we niet bijsturen, wij te maken krijgen met meer vraag dan personeel. Wij zien in die ontwikkelingen een kans en hebben daarom binnen de hierboven geschetste schaarste mooie resultaten bereikt in 2019. Dit leest u in dit kwaliteitsverslag 2019.

Trots

Ik ben trots op de passie en het enthousiasme van onze vrijwilligers en medewerkers die iedere dag een bijdrage leveren aan de zorg voor onze cliënten. Trots op de prachtige verbeterplannen die de teams in 2018 hebben opgesteld. Trots op ons kwaliteitsplan 2019-2021. Het kwaliteitsverslag 2019 geeft inzicht in waar we mee bezig zijn en versterkt de uitvoering van onze visie en ambitie. Samen een bijdrage leveren aan persoonsgerichte zorg. Aandacht voor bewegen, beleven en groen. En natuurlijk het blijven boeien en inspireren van onze vrijwilligers en medewerkers.

Een mooie dag

Nu aan ons de uitdaging om ook in 2020 en 2021 de ingezette plannen te realiseren. Beleven en ervaren dat er echt meer tijd en aandacht is voor de cliënt, samen met onze vrijwilligers en medewerkers een bijdrage leveren aan het welbevinden en leefplezier van onze cliënt. Dat is onze basis, dat is de essentie van ons handelen. Ik hoop dat u zich met ons gaat inspannen dat elke dag voor onze ouderen een stukje mooier wordt!

Veel leesplezier!

Namens alle collega's van Livio,

Gideon Alewijnse, voorzitter Raad van Bestuur

Wees de verandering die je in de wereld wil zien gebeuren. Mahatma Gandhi

Inhoud

Persoonsgerichte zorg:	4
Wonen & Welzijn:	7
Veiligheid:	12
Leren & Verbeteren:	15
Leiderschap, Governance & Management	17
Personeelssamenstelling	19
Gebruik van hulpbronnen	21
Gebruik van informatiebronnen	22

Persoonsgerichte zorg:

Doel persoonsgerichte zorg

Om persoonsgerichte zorg te kunnen bieden is het essentieel om te weten wie de cliënt is en wat de cliënt belangrijk vindt. Daarom wordt binnen Livio het zogenoemde Mijn Welbevinden gesprek gevoerd. Dit gesprek vindt continu plaats en vormt de basis voor het bieden van persoonsgerichte en veilige zorg. Hierdoor kan de zorg inspelen op de wensen en behoeften van de cliënt zoals rituelen en gewoontes. Waarbij de cliënt in staat wordt gesteld om (indien mogelijk) eigen regie te voeren.

Wij geloven er in dat leefplezier het leven zinvoller maakt. Onze zorgverlening vindt plaats op een persoonsgerichte, veilige en verantwoorde wijze, waarbij goede afspraken en een goede samenwerking met de cliënt, familie en het multidisciplinaire team het uitgangspunt zijn.

Resultaten: Hoe zien we dit terug in de praktijk?

- Cliënten en hun familie geven aan dat zij zich gezien en gehoord voelen. Dat er naar hen geluisterd wordt en ze betrokken en geïnformeerd worden bij en over de zorgverlening.
- Uit observaties tijdens interne audits blijkt dat cliënten zoveel mogelijk worden gestimuleerd om dingen zelf te doen. Bijvoorbeeld waar mogelijk eigen boterhammen smeren of helpen met tafel dekken. Dit kan nog verder verbeterd worden, de coördinator Eten & Drinken coacht en ondersteunt de teams hierin. Tevens wordt ook extra scholing aangeboden zoals belevingsgerichte zorg.
- Op de woongroepen wordt indien mogelijk samen met de cliënten gekookt.
- Uit de interne audits blijkt dat onze cliënten kunnen rekenen op betrokken en toegewijde zorgverleners. Zij kennen de voorkeuren van hun cliënten. Het goed, eenduidig, vastleggen van deze voorkeuren en behoeften in het dossier van de cliënt is een punt van aandacht. Hiervoor zijn in 2019 de voorbereidingen getroffen voor een verbetertraject in dossiervoering (Caress).
- De zorgteams geven aan dat de cliënten binnen 24 uur een voorlopig zorgleefplan hebben opgesteld door ten minste een niveau 3-IG. Binnen zes weken wordt dit multidisciplinair besproken en vastgelegd. Tevens staan de wensen en voorkeuren met betrekking tot de zorgverlening beschreven in de zorgkaart. Dit geldt ook voor de doelgroep Lichamelijk Gehandicapten (LG).
- Medewerkers geven aan “wij hebben door de komst van de medewerker mooie dag nu meer tijd hebben voor extra persoonlijke aandacht en persoonsgerichte zorg”.
- In 2019 zijn er 95 Medewerkers Mooie Dag (50,4 Fte) gestart. De Medewerkers Mooie Dag zijn aan het multidisciplinaire team toegevoegd om samen nog meer tijd en aandacht te hebben voor het welzijn en welbevinden van de cliënt. Dit doen zij door bijvoorbeeld extra individuele aandacht te hebben voor onze cliënten of voor extra sfeer in de huiskamers te zorgen. Door de aanwezigheid van een Medewerker Mooie dag hebben ook de andere aanwezige zorgprofessionals meer tijd en aandacht voor de cliënt.

Bijvoorbeeld om een wandelingetje te maken met de cliënt.



Medewerker mooie dag bakt samen met de bewoners 'kniepertjes'.

- In 2019 zijn voor alle huiskamers op de PG-afdelingen multidisciplinaire huiskameroverleggen opgestart. Deze vinden gestructureerd 1 x per 6 weken plaats.
- In 2019 is een eerste begin gemaakt met het huisbezoek door de Evv-er. Hierdoor krijgt de Evv-er meer inzicht in het levensverhaal van de cliënt. Dit is essentieel voor goede persoonsgerichte zorg.

Wat kan beter?

- Wensen en behoeften blijken nog wisselend adequaat zijn vastgelegd in het ECD. Verder zijn deze op verschillende plekken terug te vinden. Soms zijn in de zorgkaart wensen en behoeften te vinden, soms in het zorgplan en soms in de rapportage van de psycholoog. Het eenduidig vastleggen en terugvinden van de wensen en behoeften kan verbeterd worden. Hiervoor zijn in 2019 de voorbereidingen getroffen om verbeteringen in dossiervoering te realiseren.
- De integratie van de Medewerker Mooie Dag in het zorgteam is een punt van aandacht. De coördinator Medewerker Mooie Dag heeft hier volop focus en aandacht voor. Ook worden de Medewerkers Mooie dag bij scholingstrajecten op teamniveau betrokken. Ook wordt verkend welke rechten zij in het dossier kunnen hebben zodat zij een bijdrage kunnen leveren aan de dossiervoering met betrekking tot welzijn en leefplezier. Het kader van de functie blijft dat 80% van de functie besteed wordt aan welzijn en welbevinden. In overleg met het zorgteam wordt de invulling van de overige 20% afgestemd.

Wat hebben we geleerd?

- Voor het optimaal bieden van optimale zorg is multidisciplinaire samenwerking en afstemming noodzakelijk zodat iedere betrokkene een bijdrage levert aan de persoonlijke doelen van de cliënt. We zien dat nu de samenwerking nog meer op gang komt dat de disciplines elkaar versterken en dat dit ten goede komt aan de kwaliteit van zorg.
- We hebben geleerd dat alleen optimale samenwerking niet voldoende is, ook het bieden van de randvoorwaarden hiervoor zoals goede ondersteunende ICT is essentieel. Dit punt

is onder de aandacht en in het kwaliteits- /jaarplan 2020 zijn hiervoor diverse acties opgenomen.

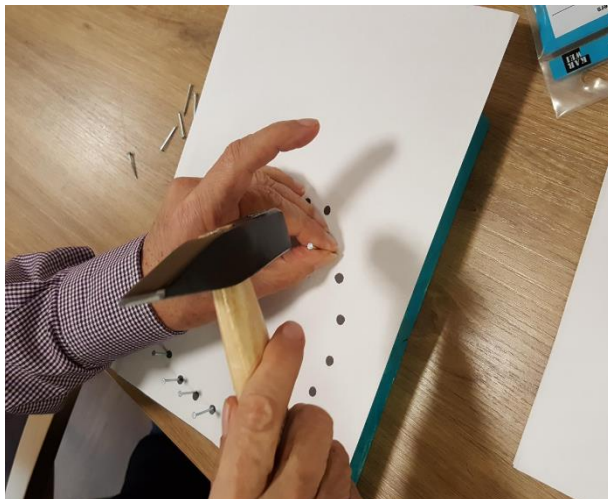
Wonen & Welzijn:

Doel Wonen & Welzijn

Binnen Livio geloven we dat de woon- en leefomgeving, van groot belang is voor de kwaliteit van leven en bijdraagt aan leefplezier van de cliënt. Daarnaast streeft Livio ernaar om de cliënt een zinvolle dag te bieden zodat gedurende de dag invulling wordt gegeven aan zingeving, welzijn en leefplezier. Het gesprek over mijn Welbevinden is hierbij het uitgangspunt. Welzijn is verweven in alle onderdelen van de zorg- en dienstverlening van Livio. Van opstaan tot naar bed gaan zoals de cliënt het wenst. Livio ziet hierin de familie en andere naastbetrokkenen als samenwerkingspartner. Zij kennen de cliënt als beste en hun inbreng/ bijdrage is dan ook erg van toegevoegde waarde om tot persoonsgerichte zorg te komen.

Resultaten:

- Er is een leertraject ontwikkeld voor de Medewerkers Mooie dag in samenwerking met ROC welke aansluit bij het functieprofiel 'nieuwe stijl'. Deze scholing bestaat uit verschillende modules zoals gastvrijheid, hygiëne, eten en drinken, feedback geven, ziektebeelden etc. Samen met de opleider wordt het leertraject afgestemd op iedere deelnemer.
- Aannemen van 95 Medewerkers Mooie dag (50,4 Fte). Hiermee heeft in ieder geval ieder team minimaal 1 medewerker mooie dag.
- Iedere medewerker mooie dag is gekoppeld aan een maatje binnen het zorgteam voor een warm welkom en een goede start binnen de organisatie. Zij maakten de Medewerkers Mooie Dag wegwijst binnen Livio en fungeerden als buddy tijdens het eerste jaar. De Medewerkers Mooie Dag geven aan dat zij dit als zeer prettig hebben ervaren. Tevens zagen we dat Medewerkers Mooie Dag zonder vast maatje meer onduidelijkheden ervaren.
- Cliënten geven aan: "Door de komst van de Medewerker Mooie Dag kan ik vaker naar buiten een wandelingetje maken en er is meer tijd voor een gezellig spelletje of een andere activiteit".
- Medewerkers geven aan "Door de komst van de medewerker mooie dag is er nu meer tijd voor een stuk persoonlijke aandacht waardoor wij de cliënt nog beter leren kennen".



Een cliënt houdt ervan om creatief bezig te zijn. Nu doet hij dit samen met een Medewerker Mooie Dag. En het resultaat mag er zijn!

- Door de extra inzet van de vaktherapeuten is het aanbod aan vaktherapeutische interventies uitgebreid. Voorbeelden hiervan zijn aandacht voor dans, bewegen en muziekactiviteiten. Om deze groei te ondersteunen zijn er extra muziekinstrumenten aangeschaft zoals een piano.



Deze piano geeft een fijne huiselijke sfeer in de huiskamers en er kan gezellig samen met cliënten muziek gemaakt worden.



Hier wordt genoten van muziek van vroeger. Wat een feest van herkenning! De melodieën houden het brein actief.

- Om de woon- leefomgeving verder te verbeteren en beter aan te laten sluiten bij de doelgroep is er extra aandacht geweest voor dit thema. De brein omgevingsmethodiek is de basis van waaruit de woon- leefomgeving wordt geoptimaliseerd. In 2019 is er onder andere aandacht geweest voor het 'vergroenen' van de huiskamers en algemene ruimtes. Er zijn bijvoorbeeld extra planten aangeschaft voor alle huiskamers of andere items om meer sfeer aan te brengen in de huiskamers.



Goede voorbeelden hoe een van de huiskamers en een afdeling is 'vergroend' en meer sfeer heeft gekregen, waardoor bewoners zich meer thuis voelen. Het meubilair is in contrasterende kleuren zodat ze beter herkend worden door mensen met dementie (Brein-omgevings methodiek).

- Er is een belevingsgerichte bibliotheek opgericht om aangeschafte ondersteunende materialen beschikbaar te stellen voor zoveel mogelijk woongroepen/ cliënten en deze op een eenvoudige wijze te kunnen lenen en uit te proberen. De oprichting van de bibliotheek is gedaan onder begeleiding van de brein-omgevingsmethodiek coach. De bibliotheek wordt steeds completer. In 2019 zijn de eerste materialen aangeschaft. Voorbeelden zijn een tovertafel, CRDL, spelletjes, Mandala kleurboeken en ander spelmateriaal.

- Extra inzet van contact clowns voor mensen met dementie in een vergevorderd stadium. Elke 2 maanden hebben de PG-woongroepen visite gehad van een contact clown. Medewerkers geven aan dat cliënten hierdoor meer rust ervaren.



- Er is extra aandacht voor eten en drinken door het aanstellen van een coördinator eten en drinken die hier extra aandacht op vestigt. De onderstaande acties zijn uitgevoerd.
 - Invulling van de rol (coördinator eten & drinken), taken en visie vastgesteld.
 - Er is invulling gegeven aan het thema 'Eet, geniet en beleef'.
 - Er is een communicatieplan voor 2020 opgesteld in samenwerking met de afdeling communicatie rondom het thema 'Eet, geniet en beleef'.
 - De coördinator eten & drinken heeft deelgenomen aan scholing 'eten en drinken als waardevolle activiteit'
 - De coördinator eten & drinken heeft een workshop koken gegeven aan medewerkers mooie dag. Deze scholing is in samenwerking met de Livio academie aangeboden.

Wat kan beter?

- Uit de evaluatie van de Medewerker Mooie Dag kwam naar voren dat er behoefte is aan meer duidelijkheid over hun functie. In de praktijk zijn er situaties waarin het lastig blijkt waar de Medewerker Mooie Dag wel of geen bijdrage aan levert. Bijvoorbeeld hulp bij toiletgang. Het kader van de functie blijft dat 80% van de functie besteed wordt aan welzijn en welbevinden. In overleg met het zorgteam wordt de invulling van de overige 20% afgestemd. De coördinator Medewerker Mooie Dag zal samen met de Livio academie hierin ondersteunen om aan te sluiten bij de gevolgde opleiding en de praktijkervaringen te delen.
- Ook is het belangrijk dat de vrijwilligers beter worden geïnformeerd over de taken en functie van de Medewerkers Mooie Dag. De coördinator Medewerker Mooie Dag gaat hierover in gesprek met de coördinatoren welzijn.
- Uit Zorgkaart Nederland blijkt dat het wooncomfort nog niet altijd hoog gewaardeerd wordt. Bij een aantal locaties wordt regelmatig aangegeven dat het wenselijk is dat het gebouw vernieuwd/toekomstbestendig gemaakt wordt. Binnen het strategisch

vastgoedplan is hier aandacht voor. Ook wordt aangegeven dat de schoonmaak soms beter kan. Dit punt is onder de aandacht.

Wat hebben we geleerd?

- Tijdens de inwerkperiode van de Medewerkers Mooie Dag zien we dat het hebben van een maatje een succesfactor is voor hoe de Medewerkers Mooie dag hun start binnen Livio hebben ervaren. Dit inzicht wordt meegenomen in het toekomstig beleid van inwerken van Medewerkers Mooie Dag.
- Binnen Livio hebben we vastgesteld dat de Medewerkers Mooie Dag als toegevoegde waarde worden ervaren zowel door de cliënten als door het multidisciplinaire team. We merken dat het welbevinden van de cliënten lijkt toe te nemen. Tevens merken we dat er steeds meer aandacht voor ‘Mijn Welbevinden’ is binnen alle betrokken disciplines.

Veiligheid:

Doel veiligheid:

Binnen Livio streven we naar optimale veiligheid. Professionele standaarden en uitgangspunten zijn onze basis. Onze professionals zoeken samen met onze cliënten en/of naasten continue de balans tussen persoonlijke vrijheid en leefplezier enerzijds en persoonlijke veiligheid en risico's anderzijds.

Resultaten:

- Binnen Livio gebruiken we verschillende indicatoren om inzicht te krijgen in de kwaliteit van zorg. Risico's daarin het lerend vermogen van de organisatie en de individuele professional continu te vergroten. Hieronder staan de belangrijkste kwaliteitsindicatoren die in 2019 gemeten zijn weergegeven:
Jaarlijks levert Livio de kwaliteitsindicatoren basisveiligheid aan bij het Zorginstituut, voor 2019 zijn de volgende indicatoren aangeleverd:
 - Verplichte indicatoren
 - Advance Care Planning (ACP),
 - Bespreken medicatiefouten in het team
 - Aandacht voor eten en drinken
 - Keuze indicatoren
 - Medicatiereview: Er is afgelopen jaar veel geïnvesteerd in het proces rondom medicatiereviews. Het is goed om het effect te monitoren.
 - Werken aan vrijheidsbevordering. Deze vraag helpt Livio om de huidige situatie t.a.v. vrijheid bevorderende maatregelen in beeld te krijgen. Wij hebben in 2019 veel aandacht besteed aan vrijheidsbevordering voor onze PG-cliënten. Dit ook in voorbereiding op de Wet Zorg en Dwang die in 2020 is ingegaan. Mooie voorbeelden daarvan zijn terug te vinden in het hoofdstuk 'Wonen en Welzijn'. Dat is de reden waarom we voor deze indicator gekozen hebben.
- De resultaten van de meting zijn vastgelegd in de betreffende portal en worden gebruikt voor verbetering van onze zorg- en dienstverlening (zie www.kiesbeter.nl).
- De Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) worden door Livio medewerkers geregistreerd. Per melding wordt de situatie beoordeeld en waar nodig vindt opvolging plaats van maatregelen. Daarnaast wordt per kwartaal met de farmacie-commissie gesproken over medicatiemeldingen. In zijn algemeenheid zien we een toename van het aantal meldingen. Het is lastig te duiden of de meldcultuur is verbeterd of dat er inderdaad meer incidenten zijn. We zien dat de meeste incidenten mediatiefouten en valincidenten betreffen. In de afstemming over de kwaliteitsmonitor wordt het proces rondom het leren en verbeteren van de MIC's maandelijks besproken. Een uitgebreide beschrijving van de MIC-meldingen staat beschreven in het jaarverslag 2019.
- De doelstellingen zoals deze in het jaarplan van de commissie BOPZ 2019 beschreven zijn grotendeels behaald. Zo is er ingezet op:
 - Deskundigheidsbevordering;
 - PG-proof maken van de locaties vanuit de breinmethodiek;
 - Voorbereiding op de (implementatie van de) Wet zorg en dwang.

Middelen & Maatregelen cfm. Het Besluit Middelen & Maatregelen, wet BOPZ

	Totaal aantal cliënten (verblijvend op BOPZ aangemerkte locaties)	Afzondering	Fixaties							Medicatie Gedwongen toedienen van medicatie/ verstopt toedienen	Opdringen onthouden		TOTAAL M&M	Aantal cliënten waarbij deze M&M toegepast worden/ percentage van totaal aantal cliënten
			Onrustband in bed	Onrustband in rolstoel	Diepe stoel	Bedrekken	Klemzetten (rol)stoel	Tafelblad in (rol)stoel	Fixatie d.m.v. laken/ verpleegdekken		van vocht	van voeding		
Januari 2019	183	0	0	1	0	2	0	2	0	2	0	0	7	6/3,3%
Februari 2019	182	0	0	1	0	2	0	2	0	3	0	0	8	6/3,3%
Maart 2019	182	0	0	1	0	2	0	2	0	3	0	0	8	6/3,3%
April 2019	180	0	0	1	0	1	0	2	0	3	0	0	7	5/2,8%
Mei 2019	176	0	0	1	0	1	0	1	0	2	0	0	5	4/2,3%
Juni 2019	177	0	0	1	0	1	0	1	0	2	0	0	5	4/2,3%
Juli 2019	181	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	4	3/1,6%
Augustus 2019	177	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	2/1,1%
September 2019	180	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	2/1,1%
Oktober 2019	180	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	2/1,1%
November 2019	195	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	2/1,0
December 2019	194	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	2/1,0

Overzichtstabel middelen en maatregelen wet BOPZ 2019:

Wat kan beter?

Uit interne audits blijkt:

- Niet alle medewerkers melden zich tijdig aan voor scholing en toetsing op de voorbehouden handelingen. Hierdoor kan het voorkomen dat ze niet meer bekwaam zijn op het moment dat ze een handeling uitvoeren. Bewustwording van medewerkers hieromtrent is belangrijk zodat ze hier zelf ook alert op zijn en zich daadwerkelijk tijdig aanmelden. Het LeerManagementSysteem (LMS) wordt ook aangepast zodat medewerkers beter ondersteund worden en signalen ontvangen wanneer nieuwe scholing nodig is. Ook is per individu een persoonlijk plan van aanpak opgesteld om de bevoegd en bekwaamheid op orde te krijgen.
- Bij zorgverleners die eerst in opleiding waren en vervolgens recentelijk in dienst zijn gekomen is geen informatie beschikbaar in het LeerManagementSysteem over onder andere de voorbehouden handelingen. Het LeerManagementSysteem wordt aangepast zodat bij indiensttreding van een nieuwe medewerker direct zichtbaar is waarvoor hij of zij bevoegd en bekwaam is.

Wat blijkt uit de Kwaliteitsindicatoren:

- Ten aanzien van Advance Care Planning scoren we goed als het gaat om registratie en vastlegging van het reanimatie beleid. Specifieke wensen t.a.v. het levenseinde kunnen nog beter vastgelegd worden. Dit punt wordt opgepakt in het Caress verbetertraject en zal medio 2020 gerealiseerd zijn.
- In alle teams worden de medicatiefouten geanalyseerd en op teamniveau besproken.
- Ook het specifiek vastleggen van de voorkeuren ten aanzien van eten & drinken kan nog verder verbeteren. De voorkeuren worden nu alleen vastgelegd in geval van bijzonderheden, bijvoorbeeld gemalen voedsel. Dit is een van de speerpunten van de

coördinator Eten & Drinken om te verbeteren. Bij het Caress verbetertraject is dit punt onder de aandacht en worden hier werkafspraken voor gemaakt zodat voorkeuren ten aanzien van Eten & Drinken eenduidig worden vastgelegd en teruggevonden kunnen worden.

- Uit de gegevens blijkt dat het proces rondom medicatiereviews verbeterd is. Er zijn meer reviews uitgevoerd dan het jaar ervoor.
- Livio is in 2019 gestart met de voorbereiding op de Wet zorg en dwang, zo is onder andere de visie op Vrijheid en Veiligheid opgesteld, is de Wzd - functionaris aangesteld en is de Wzd commissie in samenstelling (ten opzichte van de BOPZ-commissie) uitgebreid conform de reikwijdte van de wet. Zo is afvaardiging toegevoegd vanuit de Wijkverpleging en Woonzorgcentra.

Wat blijkt uit zorgkaart, audits en cliëntwaarderingen ten aanzien van veiligheid?

- Uit de interne audits blijkt dat dubbele controles bij risicovolle medicatie nog niet altijd conform afspraak gaat. Dit punt is bekend bij de commissie farmacie, er is een plan ten aanzien van deskundigheidsbevordering medicatieveiligheid opgesteld door de Livio academie. Ook zijn er e-learnings aangeboden om bewustwording te vergroten en bijscholing laagdrempelig aan te bieden.
- Niet iedereen meldt zich tijdig aan voor scholing en toetsing voorbehouden en risicovolle handelingen. Het toetsen van risicovolle en voorbehouden handelingen wordt dicht naar de medewerker gebracht. Zo kan de verpleegkundige van de afdeling de medewerkers aftoetsen en komen er in 2020 meer oefenpoppen op locatie.
- Het methodisch werken kan nog verder verbeterd worden blijkt ook uit interne audits. Gesignaleerde risico's komen niet altijd terug in het zorgplan. Of uit rapportages blijkt onvoldoende welke follow up acties aan gesignaleerde risico's zijn gegeven of welke acties er in gang zijn gezet na een val. Dit wordt in 2020 opgepakt in het verbetertraject van Caress.

Wat hebben we geleerd?

- We hebben geleerd dat een farmaceutisch consultant ondersteunend wordt ervaren door zowel de apothekers als het betrokken zorgteam. Daarom is er in 2020 besloten om deze functionaris te blijven inzetten.
- Van net afgestuurde professionals wordt in het LeerManagementSysteem niet de actuele stand weergegeven. Het lijkt alsof zij niet bevoegd en bekwaam zijn voor voorbehouden en risicovolle handelingen, terwijl ze dit wel zijn. Ons LeerManagementSysteem wordt hierop aangepast.
- De functie van verzorgende niveau 3-IG beschikt over meer competenties dan in 2019 ingezet worden. Om een uitdagende functie te kunnen bieden en recht te doen aan de kwaliteiten en talenten van deze groep medewerkers wordt in 2020 bekeken of er meer taken, zoals bepaalde voorbehouden handelingen weer bij de niveau 3-IG belegd kunnen worden. De Vilans Commissie heeft hierin een initiërende en adviserende rol.
- Infectiepreventie speelt een essentiële rol binnen de zorg. Naar aanleiding van een aantal uitbraken met betrekking tot NORO-besmettingen binnen de locaties van Livio is door de afdeling services besloten om een desinfectieteam op te zetten. Dit team kan op verzoek binnen twee uur op de desbetreffende locatie zijn.

Leren & Verbeteren:

Doel leren & verbeteren

Het boeien en inspireren van onze medewerkers staat bij Livio hoog in het vaandel. Wij vinden het belangrijk om de randvoorwaarden zowel in het rooster als in het opleidingsaanbod zo te scheppen dat medewerkers de rust en ruimte ervaren om tijd en aandacht te geven aan leren en verbeteren en zichzelf continue te blijven ontwikkelen. Een van deze randvoorwaarden is ook dat Livio actief deelneemt aan lerend netwerk. Een van de onderwerpen die gezamenlijk wordt opgepakt is het gezamenlijk aanbieden van scholing en het leren van en met elkaar.

Daarnaast kan het voor zorgprofessionals aantrekkelijk zijn dat Livio een zeer divers zorgaanbod heeft van preventie tot zeer hoogcomplexiteit zorg, voor diverse doelgroepen (PG, revalidatie, LG etc.) Dit maakt dat Livio medewerkers gedurende hun loopbaan voldoende uitdaging en nieuwe leerervaringen kan blijven bieden. Tevens kun je je binnen Livio ook door ontwikkelen naar een nieuwe functie waarbij Livio een groot intern opleidingsaanbod heeft. Je kunt je bijvoorbeeld van Medewerker Mooie Dag door ontwikkelen tot verpleegkundige.

Resultaten

- Livio neemt deel aan een lerend netwerk met de partners van de Zorgschakel Enschede: Liberein, de Posten en zorggroep Manna. In 2019 zijn de eerste voorbereidingen getroffen voor het gezamenlijk aanbieden van scholing. Gedacht wordt aan de onderwerpen psychiatrie en infectiepreventie.
- Het kwaliteitsplan 2020-2021 is binnen het Lerend netwerk besproken evenals het kwaliteitsverslag 2019.
- Er hebben veel reguliere scholingen plaatsgevonden onder andere: BHV en de BIG scholingen.
- Teams hebben aangegeven in welke thema's en vaardigheden zij graag aanvullende scholing wilden ontvangen. Deze scholingen zijn grotendeels gerealiseerd. Zo zijn er extra scholingen voor palliatieve zorg, belevingsgerichte zorg en PDL-scholingen aangeboden. Tevens heeft er extra coaching van teams plaatsgevonden indien teams hierin een specifieke wens hadden.
- Om medewerkers optimaal te kunnen boeien en inspireren vindt Livio het van belang dat medewerkers inzicht hebben in hun unieke talenten en mogelijkheden zodat Livio daarop aan kan sluiten en tot een goede teamsamenstelling kan komen met een optimale mix van talenten. Hiervoor biedt Livio de TMA-talentenanalyse mogelijkheid aan en de bijbehorende begeleiding om je talenten optimaal in te kunnen zetten. In 2019 hebben verschillende medewerkers deze analyse gedaan waaronder de nieuwe Medewerkers Mooie Dag.
- In 2021 inzicht te krijgen in welke factoren bijdragen aan prettige werkomgeving, de balans tussen werk en privé bewaakt kan worden en de medewerker in staat te stellen om zijn of haar grenzen aan te geven en hierin als team te acteren is Falke Verbaan gevraagd een analyse hierop te doen en Livio te begeleiden in bovengenoemde punten.
- Alle teams hebben team-ontwikkelplannen gemaakt, zo ook de doelgroep Lichamelijk Gehandicapten. Hierin staan onderwerpen waarin zij zich het komende jaar willen ontwikkelen en doelen die zij willen behalen. Het team wordt hierin ondersteund door de Coach & Coördinator.
- De Livio Academie werkt veel samen met andere opleidingsinstanties. Zo is in samenwerking met het Graafschap college en het ROC van Twente de opleiding Medewerker Mooie Dag ontwikkeld. Circa 95 medewerkers volgen deze gepersonaliseerde leerroute op een Livio locatie.
- Er is een toename in het gebruik van e-learnings.

Wat kan beter?

- Het scholingsaanbod kan beter verspreid worden over het gehele jaar. Door de onzekerheid over het kwaliteitsbudget in het eerste jaar zijn we achteraf terughoudend geweest in het aanbod van scholing en daardoor de scholingen niet evenredig verdeeld over het jaar. Door de opgedane ervaring zijn we in 2020 in staat dit beter te spreiden.
- De focus van leren en ontwikkelen heeft zich vooral gericht op zorginhoudelijke thema's. We hebben bemerkt dat er ook behoefte is aan breder scala onderwerpen waarop een medewerker zich kan ontwikkelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan mindfulness, Spaans, Excel en een toegankelijke cursus financiën.

Wat hebben we geleerd?

- Livio heeft ervaren dat medewerkers graag willen investeren in hun persoonlijke ontwikkeling. Echter heeft dit soms een negatieve invloed op de balans werk/ privé. Wij willen graag de medewerkers in staat te stellen om deze grens te bewaken door hen te faciliteren door de randvoorwaarden t.a.v. van verletkosten en de ruimte binnen het rooster te verbeteren.
- Livio heeft ervaren dat teams behoefte hebben aan nieuwe vormen van leren. Daarom heeft Livio eind 2019 ook volop ingezet op een aansprekende en interactieve manier van leren met de werkpraktijk als vertrekpunt. Daarbij verbinden we werken en leren en maken we dit aansprekend en uitdagend door de inzet van leertechnologie 'Beeldend Trainen'.
- Livio heeft ervaren dat het deelnemen aan een Lerend Netwerk met partners uit de regio van meerwaarde is. Het biedt nieuwe inzichten en de praktijkervaringen worden met elkaar gedeeld en hierdoor wordt er van elkaar geleerd. Daarom is Livio voornemens om in 2020 deel te nemen aan een Lerend Netwerk in de regio met betrekking tot de Wet zorg en dwang.

Doel: Leiderschap, Governance & Management:

De wijze van leidinggeven wordt binnen Livio ingevuld op een manier die past bij ons belangrijkste potentieel: onze professionals. Door te werken vanuit de gedachte van 'professioneel organiseren' wordt gestuurd vanuit vertrouwen en professionaliteit. Bestuurders zijn toegankelijk, bereikbaar en dichtbij de werkprocessen en zij lopen zelf regelmatig mee met teams om de werkwijze in de praktijk te ervaren. Om recht te doen aan de positie van de professionals binnen Livio vinden we het noodzakelijk dat zij inspraak hebben in besluitvormingsprocessen. De tweehoofdige Raad van Bestuur zet zich in voor het centraal stellen van waardevolle en aandachtvolle zorg voor onze cliënten en goed werkgeverschap voor de medewerkers en vrijwilligers.

Resultaten

- De bestuurders zijn bereikbaar, zij staan dichtbij de werkprocessen en zij lopen regelmatig mee met teams om de werkwijze in de praktijk te ervaren. In 2019 hebben beide bestuurders minimaal maandelijks meegelopen op een afdeling dan wel aangesloten bij een teamoverleg of een ondersteunende dienst.
- Ten aanzien van governance en compliance is in 2019 door het bestuur en management gewerkt aan het verbeteren van de planning- en controlcyclus om daarmee nog beter 'in control' te zijn. De strategische koers 2020 - 2023 vormt de basis. Conform de planning- en controlcyclus wordt op basis van de kaderbrief 2020 en de herijking van de strategische koers in Q1 2020 voor alle bedrijfsonderdelen de jaarplannen opgesteld met behulp van de OGSM-methodiek. De eerder gekozen Balanced Scorecard indeling wordt hierin geïntegreerd. Er is gekozen om eerst een Livio totaal OGSM uit te werken en deze door te vertalen naar OGSM per afdeling/dienst/eenheid.
- De Raad van Toezicht werkt volgens de governance code. Zij werken vanuit een positief vertrouwensuitgangspunt en een open aanspreekcultuur. Ook evalueren zij kritisch hun eigen functioneren en houden zij hun eigen deskundigheid bij.
- De Raad van Bestuur overlegt regelmatig (6 a 7 x per jaar) met de Medische Advies Raad (MAR) over zorg inhoudelijk beleid en medische beslissingen die de organisatie aan gaan.
- In 2019 is er gekeken hoe de medezeggenschap cliënten gemoderniseerd kan worden. En zijn er voorbereidingen getroffen over het inrichten van een nieuwe structuur. Zie ook 'Wat kan beter'.
- De Raad van Bestuur heeft ieder jaar structureel overleg met de medezeggenschapsorganen: Ondernemingsraad en Centrale Cliëntenraad. Met beide organen is in 2019 goed overleg gevoerd en zijn diverse advies en instemmingsaanvragen met hen besproken. Voor een uitgebreide weergaven verwijzen wij graag naar het Livio jaarverslag 2019.

Wat kan beter?

Hoe zit het met risicomanagement? Voldoende ingebed?

- In 2019 was het plan om de Medische Advies Raad door te ontwikkelen naar een VVAR, een adviesraad waarin de verpleegkundigen en verzorgenden ook vertegenwoordigd zijn. Hiervoor zijn diverse concept documenten ontwikkeld. Voortschrijdend inzicht heeft echter doen besluiten dat het wenselijker is om een PAR te gaan oprichten; een Professionele Advies Raad waarin alle disciplines, multidisciplinair, vertegenwoordigd zijn. Deze ontwikkeling is meegenomen in de strategische meerjarenplanning en is in oprichting.
- Een belangrijke ontwikkeling in wetgeving is de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). De inwerkingtreding hiervan maakt dat de Centrale Cliënten (CCR) Raad in 2019 een start heeft gemaakt om de medezeggenschap te moderniseren. Er zijn voorbereidingen getroffen om te komen tot een nieuwe structuur en werkwijze met o.a. een andere samenstelling in de CCR, op basis van een wervingsprofiel.

- Een belangrijk onderdeel van een organisatie met de omvang als die van Livio is het goed monitoren en beheersen van potentiële risico's. In 2019 is een concept controlframework opgesteld voor de belangrijkste opbrengstenstromen. Ook de inrichting van de formatie is aangepast. In 2019 is besloten om de positie voor een interne controlefunctionaris vacant te stellen om zo de AO/IC en risicomanagement zaken goed te beleggen. De vacature wordt met ingang van 1 april 2020 ingevuld. Het doel voor 2020 is dat de bezetting op AO/IC & riskmanagement op orde is, er een geformaliseerde risicoanalyse plaatsvindt en er controleplannen liggen ten aanzien van de omzetverantwoording, waarover zal worden gerapporteerd in de planning- en control cyclus.

Wat hebben we geleerd?

- Binnen de bestuursdienst is in 2019 de invulling van de functies Information Security Officer (ISO) en Data Protection Officer (DPO) voortgezet. Er is gewerkt aan de bewustwording van medewerkers ten aanzien van het correct omgaan van de privacy en informatiebeveiliging. Hierbij is veel aandacht uitgegaan naar het beveiligd mailen. Het voornemen voor 2020 is om de functie van ISO/compliance te integreren bij de afdeling FC&R, onder risicomanagement.
- In juni 2019 heeft M&I Partners in samenwerking met de ISO voor de NEN7510 een nulmeting uitgevoerd bij Livio. Op basis van bureauonderzoek en interviews zijn alle aspecten in kaart gebracht en heeft M&I Partners een rapport uitgebracht. De uitkomsten van de nulmeting worden gebruikt als input om de informatiebeveiliging verder te verbeteren.

Personeelssamenstelling

Doel
Binnen Livio vinden we het belangrijk dat de continuïteit van zorg geborgd is. Dit doen we door continu te streven naar een adequate personeelssamenstelling waarbij veilige, verantwoorde en persoonsgerichte zorg geborgd wordt. Daarnaast is een doelstelling van Livio dat elke medewerker gezond kan werken en een goede balans tussen werk en privé kan realiseren. Hierbij verliest Livio effectiviteit niet uit oog.
Resultaten
• Doordat Livio de Medewerker Mooie Dag aan de multidisciplinaire teams heeft toegevoegd zijn de teams beter in staat om meer continue in te springen op persoonlijke behoeften en wensen van de cliënt. Tevens kan het toezicht in de huiskamers beter worden geborgd. • Vanaf 2019 wordt er extra expertise beschikbaar gesteld aan de zorgteams. Zo kan de Psychiatrisch verpleegkundige in consult geroepen worden bij vraagstukken waarin het team zich handelingsverlegen voelt. Ook kunnen de teams een beroep doen op de kennis en vaardigheden van een cliëntadviseur die kan ondersteunen in complexe situaties rondom het sociaal systeem van de cliënt. Bijvoorbeeld wanneer er binnen een familieruzie is over wie de eerste contactpersoon is. Tevens is ervoor gekozen de inzet van vaktherapeuten te vergroten, omdat aangetoond is dat muziek, dans en theater een zeer waardevolle bijdrage levert aan het welzijn en welbevinden van cliënten. • Binnen de roosters wordt ernaar gestreefd dat zorgprofessionals voldoende ruimte en tijd ervaren voor reflectie, leren en ontwikkelen. In 2019 zijn hierin een aantal verbeterpunten geconstateerd. Zie het kopje “wat kan beter”. • Er zijn 95 Medewerkers Mooie dag (50,4 Fte) toegevoegd aan de multidisciplinaire teams. Hiermee heeft in ieder geval ieder team minimaal 1 medewerker mooie dag. • Binnen de verpleeghuizen zijn alle BBL-leerlingen 3-IG voor 50% boven formatief ingezet. Dit levert meer begeleidingscapaciteit voor studenten op, maar ook meer beschikbare formatie in de zorg. Op deze manier kunnen we op verschillende manieren het binden en inspireren van medewerkers vormgeven. • De totale instroom nieuwe medewerkers (alle niveaus) was in 2019 460 medewerkers (160 FTE), uitstroom 312 (83 FTE). Geconcludeerd kan worden dat er binnen Livio in 2019 meer nieuwe medewerkers in dienst zijn getreden, dan uit dienst zijn gegaan.
Wat kan beter?
• Livio besteed veel aandacht aan het door ontwikkelen naar een andere functie, van veelal een hoger deskundigheidsniveau. Zo biedt Livio bijvoorbeeld de Medewerkers Mooie Dag de gelegenheid om een opleiding tot verzorgende te volgen. We hebben gemerkt dat er ook behoefte is aan het door ontwikkelen binnen de eigen functie, bijvoorbeeld door specialisatie of het verbreden van generieke vaardigheden passend binnen de functie. Livio is bezig om in beide behoeftes te voorzien, in 2020 worden in het opleidingsplan een groot aantal plaatsen gereserveerd voor de gespecialiseerd verzorgende opleiding. Daarnaast wordt bekeken of er meer taken, zoals bepaalde voorbehouden handelingen weer bij niveau 3-IG belegd kunnen worden, zie ook hoofdstuk veiligheid. • We hebben in 2019 gemerkt dat het niet is gelukt om alle openstaande vacatures in te vullen, ondanks dat Livio ernaar gestreefd heeft een aantrekkelijke werkgever te zijn. Daarom is Livio tevens voornemens om in 2020 de communicatie rondom werving en selectie te verbeteren en nog beter zichtbaar en vindbaar te zijn voor toekomstige werknemers.

Wat hebben we geleerd?

- Binnen het Lerend Netwerk was de insteek om te faciliteren dat medewerkers mee konden lopen bij zorgteams van collega organisaties. In gesprek met Lerend Netwerk zijn we gezamenlijk tot conclusie gekomen dat dit niet past bij de visie op onze cliëntenzorg. Hierin streven we namelijk naar zo min mogelijk verschillende gezichten voor onze cliënten. Het Lerend Netwerk biedt medewerkers gezamenlijke scholing aan.
- Livio heeft geconstateerd dat het niet lukt om alle vacatures binnen afzienbare tijd in te vullen. Indien dit de situatie is dan kan het helpend zijn voor de teams om tijdelijk een niveau 2 medewerker toe te voegen aan het team. Om deze medewerkers de kans te bieden zich door te ontwikkelen tot verzorgende IG, is ervoor gekozen om ze vanuit de talentpool in te zetten. Hierdoor kunnen zij binnen verschillende doelgroepen en teams ervaring op doen en ontdekken waar hen affiniteit ligt.
- We hebben ervaren dat het leerklimaat positief beïnvloed wordt door de keuze om alle BBL-leerlingen 3-IG voor 50% boven formatief aan de teams toe te voegen. De teams hebben de wens uitgesproken om dit te verhogen naar 100% zodat de randvoorwaarden gecreëerd zijn voor een optimaal leerklimaat.

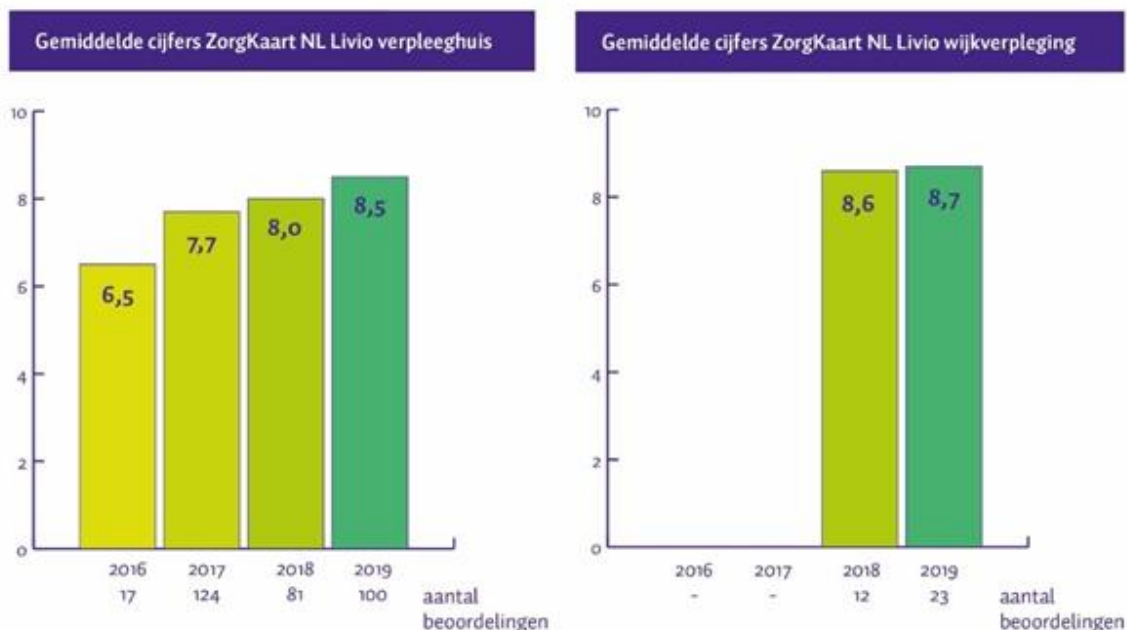
Gebruik van hulpbronnen

Doel
Goede persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij de wensen en behoeften van cliënten. Een evenwichtig samenspel in de driehoek cliënt, informele zorg en zorgprofessionals is daarbij een belangrijke pijler van kwaliteit. Het bestuurlijk leiderschap stuurt op de aanwezigheid van de juiste randvoorwaarden voor het bieden van kwalitatief goede verpleeghuiszorg. Livio streeft ernaar de hulpbronnen dienend te laten zijn aan het primaire proces. Waarbij alle ondersteunende diensten als een hulpbron gezien worden, te weten: Cliëntbeleving, Personeel & Organisatie, Finance, Control & Risk management (F,C &R), Facilitaire zaken en Informatisering. De bovenstaande hulpbronnen zijn impliciet aan de orde gekomen in de eerdere thema's van dit kwaliteitsverslag. Alleen de resultaten en verbeterkansen passend bij het thema hulpbronnen die nog niet eerder benoemd zijn worden hieronder weergegeven.
Resultaten
• Er is in 2019 een transitieplan opgesteld zodat de ondersteunende diensten in de toekomst nog beter kunnen bijdragen aan de missie van Livio om optimale ondersteuning te bieden aan het primaire proces en de relatie tussen cliënt en medewerker hierbij centraal te stellen. In het plan is er volop aandacht geweest voor de adviesfunctie van de ondersteunende diensten en het optimaliseren hiervan op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De eerste stappen zijn gezet om processen meer Lean in te richten. Bijvoorbeeld het proces van het oplossen van problemen en knelpunten die ervaren worden rondom ICT hiervoor is een servicedesk ingericht om problemen sneller en duurzamer op te lossen.
Wat kan beter
• Alle organisatieonderdelen streven naar het ondersteunen van het primaire proces. In het Management Team wordt afgesteld welke doelen prioriteit hebben en waar gezamenlijk aan gewerkt wordt. Voor het gezamenlijk sturen op organisatie brede thema's wordt in Q1 2020 voor alle bedrijfsonderdelen de jaarplannen opgesteld met behulp van de OGSM-methodiek. Deze wordt vervolgens doorvertaald naar een OGSM per afdeling/dienst/eenheid. Zie ook thema leiderschap, governance en management. • Het van belang dat alle ondersteunende diensten vanuit eenzelfde methodiek processen verbeteren. Om dit te bereiken gaan een aantal medewerkers van de ondersteunende afdelingen een Lean Green Belt training volgen in 2020.
Wat hebben we geleerd
• De ontwikkeling van het nieuwe ECD heeft door verschillende omstandigheden vertraging opgelopen. Hierdoor wordt de visie van Mijn Plan nog niet digitaal ondersteund. Echter hebben gemerkt dat we de teams vast mee kunnen nemen door middel van scholing door en coaching on the job, om alvast het gedachtegoed en visie zich eigen te maken en waar mogelijk alvast toe te passen. Ontwikkelpunt voor 2020 is om de teams de (digitale) tools te geven om dit toe te passen.

Gebruik van informatiebronnen

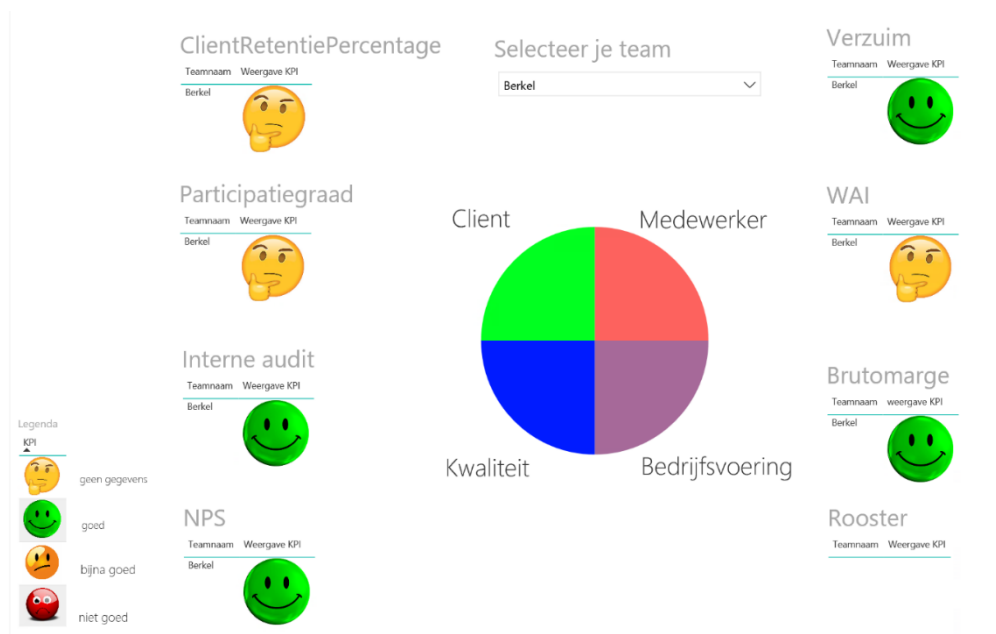
Doel
Livio wil graag samen leren en verbeteren, managen, monitoren en het daadwerkelijk leveren van zorg. Om deze ambitie te ondersteunen maakt Livio actief gebruik van de beschikbare informatiebronnen. Livio wil ook graag de beschikbare informatie gebruiken voor interne- en externe verantwoording. Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie is daarmee van essentieel belang. Met expliciete aandacht hierbij voor het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve cliëntervaringen en oordelen. In eerste instantie wil Livio immers aan de cliënt verantwoording afleggen over de geboden kwaliteit van zorg en leren van cliëntervaringen.
Resultaten
• Om teams eenvoudig inzicht te geven in de stand van zaken rondom de thema's behorende bij de basisveiligheid en kwaliteit van zorg, is in 2019 een integrale kwaliteitsmonitor per team opgesteld. Dit ondersteunt de cyclus van leren en verbeteren doordat de voortgang wordt bewaakt, knelpunten tijdig worden gesignaleerd en hierdoor de teams beter ondersteund kunnen worden. Hierin komen zowel de auditresultaten als de thema's van het kwaliteitsplan en de eigen ontwikkelpunten van het team terug. De monitor is inzichtelijk voor alle teams, dit biedt de mogelijkheid om van elkaar te leren. Tevens stelt het in staat om trends te signaleren en dit actueel inzichtelijk te hebben voor de Coach Coördinator en RVE-manager. • Cliëntervaring, resultaten NPS-score en QDNA. Door het werken met professionele teams, Mijn Plan en motiverende gesprekstechnieken komt er ook steeds meer bewuste aandacht voor de ervaringen van cliënten. In 2019 is er op diverse manieren gewerkt aan het in kaart brengen van cliëntervaringsgegevens. Dit wordt uitvoerig beschreven in het jaarverslag 2019. Hieronder worden de belangrijkste resultaten kort weergegeven. ○ QDNA/NPS somatiek: de gemiddelde beoordeling is 8,1(QDNA) en een score van 8,6(NPS) op de aanbevelingsvraag. ○ QDNA fysiotherapie en logopedie: de gemiddelde beoordeling op de inhoudelijke vragen is een 8,7. ○ Livio wijkverpleging heeft in 2019 een cijfer van 8.7. Livio verpleeghuis en verzorgingstehuis heeft een cijfer van 8.5. Deze score is van een 6,5 in 2016 gestegen naar een 8,5 in 2019. Mooie cijfers waar we als organisatie trots op zijn en we hopen deze positieve trend dan ook door te zetten in 2020. ○ Resultaten cliëntervaringen LG. In 2019 is het driejaarlijkse onderzoek LG-clienten uitgevoerd. Alle items scoren boven de 8 en hoger dan het onderzoek dat in 2016 werd uitgevoerd. ○ Resultaten cliëntervaringen GRZ In het derde kwartaal 2019 heeft Facit resultaten opgeleverd van het cliëntervarings-onderzoek bij GRZ-clienten over het afgelopen jaar. Rutbekerveld scoort 8,3 op de aanbevelingsvraag en De Pendel scoort 7,9. In figuur 1 staan de scores van de afgelopen vier jaar verpleging en verzorging en afgelopen twee jaar bij de wijkverpleging.

Figuur 1: Gemiddelde cijfers Livio verpleeghuiszorg en verzorgingshuiszorg Zorgkaart Nederland (ZKNL) afgelopen 4 jaar en gemiddelde cijfers Livio ZKNL Wijkverpleging afgelopen 2 jaar



Wat kan beter?

- Op het dashboard stond niet altijd de juiste informatie of verouderde informatie. Medewerkers ervoeren het dashboard hierdoor niet als ondersteunend. Het teamdashboard kan verbeterd worden door passende en actuele informatie te presenteren waar het team direct behoefte aan heeft en invloed op heeft.



Voorbeeld van teamdashboard op basis van de teamrollen.

- Om te leren en te verbeteren en aan te sluiten bij de actuele behoefte van de bewoners en familieleden is het van belang dat we maandelijks meer reviews op Zorgkaart Nederland ontvangen. In 2020 wordt hiervoor een plan van aanpak voor opgesteld, met daarin de optie om qDNA en Zorgkaart Nederland te koppelen, waardoor elke ervaring die in qDNA is ingevuld ook op Zorgkaart Nederland verschijnt. Ook wordt maandelijks via de kwaliteitsmonitor gemonitord wat de stand van zaken is met betrekking tot het aantal waarderingen en de inhoud van de waarderingen.
- In 2019 was alleen op individueel niveau eenvoudig inzichtelijk wat de stand van zaken is met betrekking tot bevoegd- en bekwaamheid van de medewerker. Echter, was er geen overzicht op team/organisatieniveau waardoor mogelijke risico's niet tijdig gesignaleerd konden worden. Zoals ook genoemd onder het thema veiligheid, wordt 2020 wordt het leermanagementsysteem aangepast zodat medewerkers nog beter ondersteund worden en signalen ontvangen. Daarbij wordt het mogelijk om frequenter inzichtelijk te hebben wat de stand van zaken is op team- en organisatieniveau.

Wat hebben we geleerd?

- Om de teams optimaal te ondersteunen is het noodzakelijk dat zij betrouwbare en actuele informatie hebben. Het is voor de teams fijn als ze ondersteund worden in het verkrijgen en het interpreteren van deze informatie.