

Kwaliteitsverslag 2018



Auteurs: Karien van Binsbergen, Manon Schrage en Anne Tijdhof

Datum: juni 2019

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 2018. Dit leest u in dit kwaliteitsverslag 2018.

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 2018 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 binden van onze vrijwilligers en medewerkers.

Een mooie dag

Nu aan ons de uitdaging om in 2019, 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

1. Onze visie en ambitie	4
2. Organiseatiekenmerken.....	7
3. De basis	9
3.1 Leiderschap, governance en management.....	9
3.2 Hulpbronnen en informatie	11
3.3. Veiligheid.....	13
4. Ons doel	17
4.1 Persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn	18
4.2 Boeien en binden van medewerkers en het leren en verbeteren van kwaliteit	18
Bijlage 1. Medewerker mooie dag	20
Bijlage 2. Kwaliteitsverslag LG 2018.....	21

1. Onze visie en ambitie

De cliënt als een uniek persoon geeft richting geeft aan zijn leven, dus ook aan dat deel waarvoor zorg wordt gevraagd. Daarbij past dat de cliënt ook een eigen verantwoordelijkheid heeft voor het onderhouden van het eigen leven (zelfzorg) samen met haar directe omgeving (mantelzorg).

De beroepszorg, het zorgteam, vormt een aanvulling op de zelf- en mantelzorg. In het zorgproces heeft de cliënt dan ook een actieve rol. Het zorgteam dient hierbij ondersteunend en adviserend op te treden. Ondersteuning wordt de cliënt geboden voor zover deze dat wenst (subjectief), in redelijkheid nodig heeft ter compensatie van tekortschietende functies (objectief) en voor zover het zorgteam en/of Livio daartoe in staat is.

Samen zorgen we voor leefplezier bij Livio. En met samen bedoelen we cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers en collega's. Bij Livio of in de wijk, dat maakt niets uit.

Waarom?

Omdat we weten dat het ervaren van een zinvolle dag meer oplevert in het leven, dan alleen bezig zijn met de ongemakken. In iedere situatie of fase, geloven wij erin dat er gestreefd moet worden naar het invullen van leefplezier, in welke mate dan ook. Mensen ervaren leefplezier, voelen zich beter als ze zich zoveel mogelijk kunnen richten op de dingen die voor hen het leven zinvol maken. Uit de praktijk blijkt dat zij ook minder zorg nodig hebben. Zo zal iemand die vaak eenzaamheid ervaart, persoonlijke gebreken anders beleven, dan iemand die gelukkig is met wat meer sociale contacten. Het is dus zaak om inzicht te krijgen in hoe we het leefplezier kunnen vergroten of behouden. Dat hoeft niet alleen, dat doen we samen. En dat geldt voor iedereen die ons nodig heeft. Door gebruik te maken van Mijn Plan kijken we samen welke zorg nodig is en wat belangrijk is om het welbevinden te verhogen. Want welbevinden leidt tot leefplezier.

Mijn Plan

Mijn Plan bestaat uit drie onderdelen:

- Mijn Welbevinden
- Mijn Indicatie
- Mijn Arrangement

Mijn Welbevinden is een praktische vragenlijst die de cliënt of zijn vertegenwoordiger zelf kan invullen. Het geeft inzicht in wat de cliënt belangrijk vindt en waar hij/zij gelukkig van wordt. In Mijn Indicatie wordt de zorgvraag mede vanuit medische en/of verpleegkundige invalshoek vertaald naar de indicatie. De medewerker kijkt naar wat een cliënt nog zelf wil leren, wat de cliënt nog zelf kan, wat een naaste of vrijwilliger zou kunnen doen en wat er van het team wordt verwacht. In Mijn Arrangement worden de definitieve keuzes gemaakt hoe de zorg- en ondersteuning in concrete activiteiten zal plaatsvinden.

Met wie?

De teams van Livio geven samen met cliënten de kwaliteit van leven vorm. Ook betrekken we vanzelfsprekend de eventuele mantelzorgers en naasten hierbij. Daarbij tekenen we het levensverhaal op, wat de persoon is ons uitgangspunt. Het zorgteam van Livio vormt samen met mantelzorgers en vrijwilligers het team rondom de cliënt. Dit noemen we Mijn Team, een team waarin een ieder zijn rol heeft en van gelijke waarde is.

Onze kerncompetenties en kernwaarden

In Mijn Team hebben onze medewerkers de volgende kerncompetenties: Livio medewerkers zijn daadkrachtig, deskundig en werken samen. Wij zijn toegewijd, zijn professioneel en verantwoordelijk. Alleen door een nauwe samenwerking tussen Livio collega's, mantelzorgers en vrijwilligers kunnen we de beste invulling geven aan de interesses en behoeften van de cliënt.



Livio dichtbij

Livio is het centrum in de wijk voor al haar inwoners en onze cliënten. Iedereen is welkom op de Livio locaties. Livio biedt een omgeving waar we elkaar ontmoeten, waar verschillende activiteiten zijn en waar de mogelijkheid is om zolang mogelijk mee te blijven doen en zelf de regie te blijven voeren. Een beschermde, veilige omgeving voor hen die dat graag willen en een beschutte omgeving voor hen die niet anders kunnen. Dit hebben we vertaald in Samen bij Livio.

We hebben onze visie verder uitgewerkt in *Het verhaal van Livio*. Hier leest u meer over Mijn Plan, Mijn Team en Samen bij Livio.

Mooi dat je er bent

Leeswijzer

In november 2018 hebben we ons Kwaliteitsplan 2019 – 2021 gepubliceerd op basis van de input van de zorgteams, de cliëntenraad en de ondernemingsraad. In dit plan hebben we onze basis toegelicht op basis van de 3 thema's: Leiderschap, governance en management, Hulpbronnen en informatie en Veiligheid. Onze ambitie voor 2019 – 2021 richt zich op de thema's: Persoonsgerichte zorg, Wonen en welzijn, Bewegen, beleven en groen, Boeien en binden van medewerkers en het Leren en verbeteren van kwaliteit. Ook hebben we de verbeteringen per locatie benoemd.

In dit kwaliteitsverslag blikken we terug op 2018. Het vertrekpunt voor het kwaliteitsverslag 2018 is het Kwaliteitsplan 2018-2019 en de thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg zoals beschreven in het kwaliteitsplan 2019-2021. Tevens geven we in dit kwaliteitsverslag invulling aan het bijbehorende addendum 'langdurige zorg thuis met een Wlz indicatie'. Het kwaliteitsverslag LG 2018 is in bijlage 2 apart toegevoegd. Daarmee is de reikwijdte van het kwaliteitsverslag verbreed en betreft het alle cliënten met een Wlz-indicatie bij Livio.

2. Organisatiekenmerken

Livio is actief in de gemeenten Enschede, Haaksbergen, Berkelland en Lochem. De zorg en behandeling is georganiseerd vanuit twee resultaat verantwoordelijke eenheden (RVE):

- Zorg Thuis
- Zorg & Verblijf

In de RVE Zorg Thuis zijn ruim 40 buurtteams werkzaam in onze wijken. Daarnaast bieden wij vanuit onze 9 woonzorgcentra oplossingen voor onze cliënten om zelfstandig te wonen met alle zorg binnen handbereik. Zowel cliënten met een ZZP indicatie, eerstelijns verblijf (ELV) cliënten, cliënten met een indicatie wijkverpleging en huurders zonder zorg zijn welkom om te komen wonen bij ons in het woonzorgcentra.

In de RVE Zorg & Verblijf wordt verpleeghuiszorg en behandeling geboden. Het betreft Verpleeghuis de Cromhoff in Enschede en het recent nieuwgebouwde Verpleeghuis Wiedenhof in Haaksbergen. Daarnaast biedt Livio zorg in verschillende kleinschalige woonvormen. Deze zorg richt zich op psychogeriatrische cliënten, lichamelijk gehandicapte cliënten en cliënten met niet aangeboren hersenletsel. Ook bieden wij geriatrische revalidatiezorg, eerstelijnsverblijf, crisiszorg, respijtzorg en eerstelijns behandeling.

Bij Livio wonen circa 690 cliënten met een ZZP indicatie ZZP 4 of hoger. Dit betreffen ruim 430 cliënten in de woonzorgcentra (RVE Zorg Thuis) en ruim 250 cliënten in de RVE Zorg & Verblijf.

Livio heeft samen met haar partners in 2016 de coöperatie Zorgschakel Enschede (ZSE) opgericht. Binnen deze coöperatie hebben wij de krachten gebundeld rondom de uitvoering van de hoog complexe laag frequente zorg (zoals wondzorg, MTH zorg etc) en de nachtzorg. Ook vindt via de ZSE de aanmelding plaats voor crisiszorg, ELV en GRZ. De ZSE heeft inzicht in de beschikbare capaciteit in de regio. ZSE sluit aan bij onze visie en ambitie op zorg, maar onderschrijft ook onze gezamenlijke maatschappelijke opdracht om de zorg nu en in de toekomst betaalbaar te houden.

Onze cliënten met een ZZP indicatie (met en zonder behandeling) wonen in onze woonzorgcentra, in onze verpleeghuizen in en in onze kleinschalige woonvormen in Enschede, Haaksbergen, Neede en Eibergen. We leveren de zorg aan onze cliënten met ruim 2.500 medewerkers en ruim 1.100 vrijwilligers. Kwaliteit en deskundigheid van onze medewerkers hebben wij hoog in het vaandel, circa 950 van onze verzorgenden en verpleegkundigen staan dan ook ingeschreven in het kwaliteitsregister van de V&VN.

In het kwaliteitsplan 2019-2021 en op onze website vindt u meer informatie over onze personele samenstelling.



Overzicht van de Verpleeglocaties:

1. Verpleeghuis de Cromhoff
2. Verpleeghuis het Wiedenhof
3. Kleinschalige woonvorm Dr. Prinsstraat
4. Kleinschalige woonvorm Eenhuisstraat
5. Kleinschalige woonvorm F. Bolstraat
6. Kleinschalige woonvorm Merelstraat
7. Kleinschalige woonvorm Wiedenbroeksingel
8. Kleinschalige woonvorm Troelstrastraat
9. Kleinschalige woonvorm W. Sluyterstraat



Overzicht van de Woonzorgcentra:

1. Broekheurnerborch
2. Broekheurnerstede
3. De Bleekhof
4. De Hatteler
5. Lippink's Hof
6. Twekkelerveld
7. Het Saalmerink
8. De Werf
9. De Meergaarden

3. De basis

Bij Livio bieden wij een goede basiskwaliteit van zorg. Vanuit onze visie werken wij open en transparant en laten wij onze kwaliteit regelmatig extern toetsen. Dekra, de partij die bij ons de HKZ audit heeft uitgevoerd in augustus 2018, was onder de indruk van de passie voor ons werk, de positieve ontwikkelingen die gaande zijn en de trots bij onze medewerkers. Er zijn dan ook geen tekortkomingen geconstateerd. Daar zijn we trots op! We lichten aan de hand van de volgende thema's uit het kwaliteitskader toe dat Livio een goede basis heeft:

- Leiderschap, governance en management
- Gebruik van hulpbronnen en informatie
- Veiligheid

3.1 Leiderschap, governance en management

Dit thema gaat over de aansturing en governance binnen Livio die faciliterend zijn voor de kwaliteit van zorg.

Inspirerend en verbindend bestuur

De veranderingen in de zorg, het bijbehorende leiderschap en de corporate governance zijn zeer actuele onderwerpen. Dit vraagt om ondernemerschap, transparantie over resultaten, eigenaarschap en veranderkracht. Hierbij past een manier van sturen en leiding geven die ons belangrijkste potentieel, onze medewerkers, laten excelleren. Sturen vanuit vertrouwen, waarbij iedereen vanuit eigen professionaliteit een bijdrage levert aan Livio, zowel medewerkers, vrijwilligers als naasten of mantelzorgers. Hierbij bieden we medewerkers de ruimte om, vanuit duidelijke kaders, eigen 'Olifantenpaadjes'¹ te kiezen. De teamrollen vormen hiervan een mooi voorbeeld (zie ook hoofdstuk 3.2). Er is aandacht voor risicomanagement, proactief inspelen op interne en externe ontwikkelingen. Onze bestuurder Gideon Alewijnse is in augustus 2018 gestart als voorzitter van de Raad van bestuur van Livio. In juni 2019 is Monique Smeijers aangesteld en samen vormen ze de Raad van Bestuur. Regelmatig loopt de Raad van Bestuur mee met medewerkers. Op deze manier blijft het bestuur gevoel houden met de kwaliteit van zorg. Het bestuur heeft oog voor de cliënt en zijn naaste. Bij alles wat we doen vragen we ons af: wat betekent dit voor de cliënt?

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Livio bestaat uit een zestal leden, waarvan 1 lid op voordracht van de Centrale Cliëntenraad. De leden van de Raad van Toezicht werken conform de Governance code zorg 2017. Vanuit deze code vervullen zij het toezicht op de maatschappelijke doelstelling, de bewaking van kwalitatief goede zorg, waarden en normen, goed bestuur, de invloed van belanghebbenden, risicobeheersing en de Planning & Control cyclus. Daarnaast besteden zij tijd aan het kritisch kijken naar het eigen functioneren en het up to date houden van de eigen deskundigheid. Dit brengen zij in uitvoering door regelmatige zelfevaluatie en deskundigheidsbevordering. De Raad van Toezicht werkt vanuit een positief vertrouwensuitgangspunt en een open aanspreekcultuur. De leden worden voor vier jaar benoemd met een mogelijkheid tot eenmalige verlenging van deze periode. In ons jaardocument 2018 vindt u het verslag van de Raad van Toezicht 2018.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad vertegenwoordigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten van Livio. De Cliëntenraad geeft de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd advies over besluiten die de zorg over cliënten raken. De raad is verplicht volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

De Cliëntenraad bestaat uit afgevaardigden van de diverse lokale raden. Samen vormen zij de Centrale Cliëntenraad. De leden van de Cliëntenraad vormen daardoor een brug tussen de cliënt en de organisatie. De leden zijn onafhankelijk en niet in dienst van Livio. Livio ziet de CCR en de LCR als belangrijke en gelijkwaardige gesprekspartners.

De Centrale Cliëntenraad wordt bijgestaan door een onafhankelijk voorzitter. De raad heeft één lid van de Raad van Toezicht voorgedragen die in de Raad van Toezicht het specifieke aandachtsveld 'het perspectief van de cliënt' bewaakt.

De huidige vorm van medezeggenschap van Livio cliënten sluit niet meer geheel aan bij de doelgroepen en maatschappelijke ontwikkelingen. Ook is er nieuwe wetgeving op komst. Dit maakt dat Livio bezig is om de medezeggenschap voor cliënten te moderniseren. Samen met alle lokale cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad wordt hierover van gedachten gewisseld. De verwachting is dat de nieuwe structuur in 2019 een invulling zal krijgen.

In ons jaardocument 2018 vindt u de samenstelling van de cliëntenraad in 2018 en de adviezen die de cliëntenraad in 2018 heeft gegeven.

MAR en VAR

Sinds 2017 heeft Livio een Medische Advies Raad (MAR). De MAR vertegenwoordigt de medisch professionele standaard ten aanzien van kwaliteit, veiligheid en medisch beleid. De MAR heeft als doel de dialoog tussen bestuur en de medici te vergroten. De MAR geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur vraagt de MAR om advies bij het formuleren van (medisch) strategisch beleid. In januari 2018 is het reglement van de MAR vastgesteld. In ons jaardocument 2018 vindt u meer informatie over de werkzaamheden van de MAR in 2018.

Livio vindt het belangrijk om naast de medische professionals ook de inbreng te vergroten vanuit de zorgprofessionals. Om deze reden is een verpleegkundige adviesraad (VAR) in oprichting. Livio wil graag een brede vertegenwoordiging, daarom heeft het de voorkeur dat zowel verzorgenden als verpleegkundigen zitting nemen in de VAR. In 2019 wordt de VAR geformaliseerd.

Ondernemingsraad

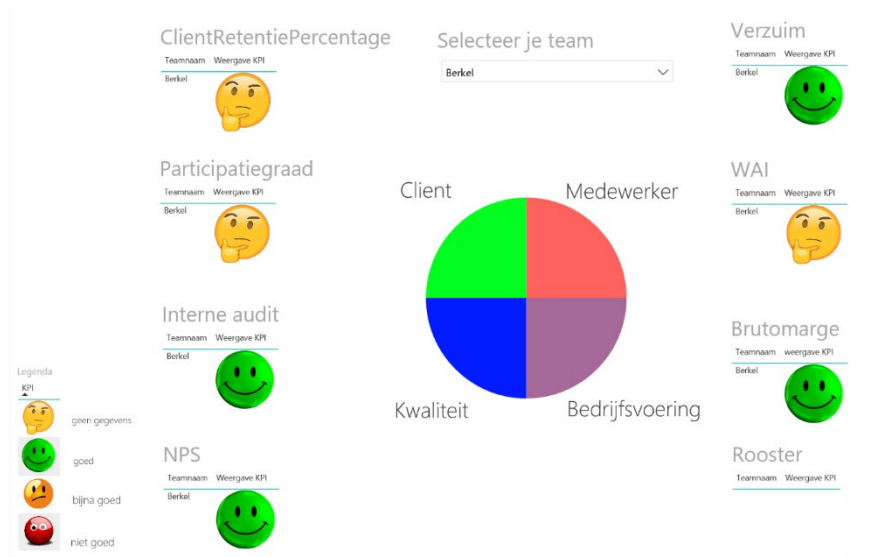
De ondernemingsraad vertegenwoordigt de belangen van de werknemers. Samen met de OR streeft Livio naar goed werkgeverschap en wordt veel overleg gevoerd over het beleid en het functioneren van de organisatie. Hierbij wordt altijd het cliëntbelang meegewogen. Onderwerpen van gesprek zijn bijvoorbeeld het bevorderen van het werkoverleg en de zorg voor goede arbeidsomstandigheden. Samen wordt bezien hoe deze zaken in de organisatie op een verantwoorde manier gerealiseerd kunnen worden.

In ons jaardocument 2018 vindt u de samenstelling van de ondernemingsraad in 2018 en de adviezen die de ondernemingsraad in 2018 heeft gegeven.

3.2 Hulpbronnen en informatie

In onze organisatie staat de relatie tussen cliënt en medewerker centraal. Alle ondersteunende organisatieonderdelen zijn dienend aan deze relatie. Dit geldt in de volle breedte, zowel voor de inhoudelijke ondersteuning als onze technische oplossingen. Innovatie, optimalisatie en aanpassingen van processen dienen altijd een meerwaarde te hebben voor de relatie tussen cliënt en medewerker en passen binnen de visie. Iedere ondersteunende dienst is bereikbaar op een eigen mailadres en telefoonnummer. Onze professionals weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuningsvragen en teams worden actief ondersteund op relevante onderwerpen. Ook heeft elk team een dashboard. Op dit dashboard heeft het team direct inzicht in de stand van zaken met betrekking tot de 4 teamrollen.

Het betreffen de teamrollen: Cliënt, Medewerker, Kwaliteit en Bedrijfsvoering. Per teamrol zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) geformuleerd.



Cliëntervaringen

Sinds 2018 gebruiken we voor het verzamelen van cliëntervaringen de qDNA app. De teams hebben real-time zicht op de resultaten. Op deze manier heeft het team voortdurend zicht op hoe de cliënt de zorg ervaart. Tevens ondersteunt dit de dialoog tussen cliënt en zorgprofessional. Samen met de cliëntenraad hebben we gekozen om 2x per jaar de volgende vragen te stellen:

- Werken de zorgverleners vakkundig?
- Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?
- Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?
- Zou u Livio bij uw vrienden en familie aanbevelen? (NPS score)

De Net Promotor Score is één van onze KPI's onder de teamrol kwaliteit en heeft betrekking op de aanbevelingsvraag. De NPS wordt berekend door de cliënten die ons promoten (cijfer 9-10) af te zetten tegen de cliënten die dat niet of minder zouden doen (cijfer 0-6, criticasters). De NPS kan liggen tussen de -100 en de +100. De promotor score is het

percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 geeft op de aanbevelingsvraag.

Hieronder de resultaten van de NPS score 2018 per locatie (kvk nummer).

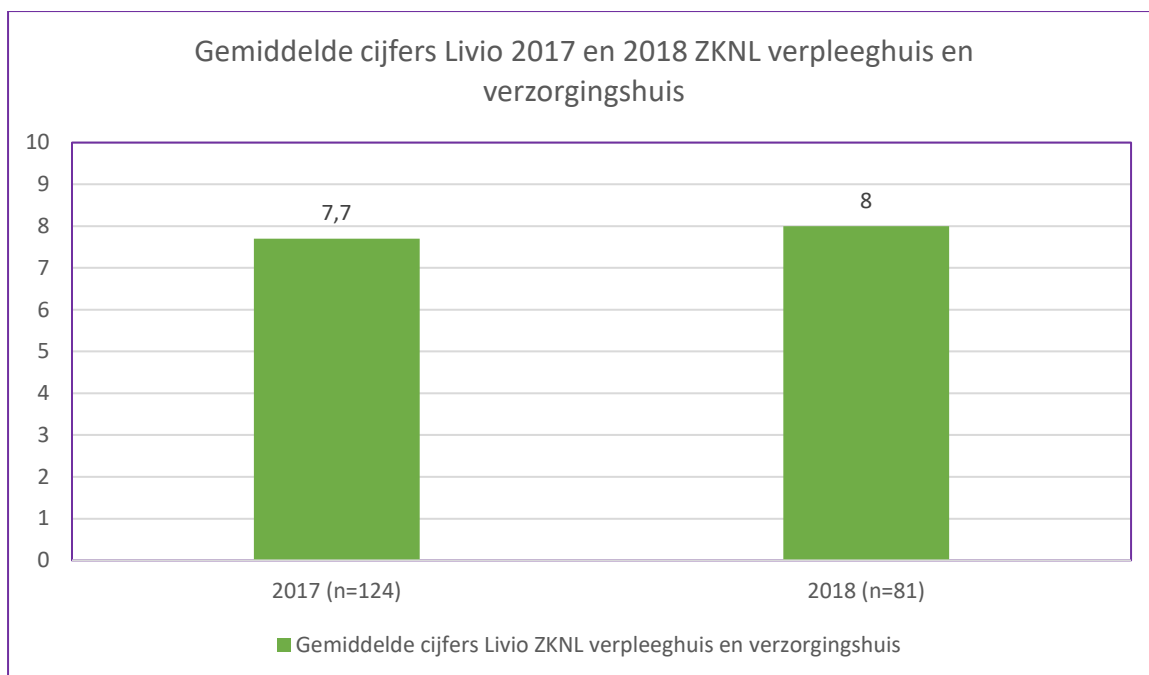
Locatie	NPS Score	Promotor Score
De Bleekhof	35	81%
Broekheurneborch	32	79%
Broekheurnestede	-3	38%
Cromhoff	-45	24%
De Werf	76	95%
Hatteler	44	56%
KSW Bolstraat	100	100%
KSW Merelstraat*	-	-
KSW Sluyterstraat	17	75%
KSW Troelstrastraat*	-	-
Lippink's Hof	17	72%
Meergaarden	24	86%
Saalmerink	14	78%
Wiedenbroek	67	100%
Wiedenhof	32	73%
Twekelerveld*	-	-

* Locatie heeft te weinig/geen resultaten voor een representatieve score

Zorgkaart Nederland

Livio voert actief beleid op het gebruik van Zorgkaart Nederland. Het biedt Livio naast het meten van de cliëntervaring inzicht hoe cliënten, mantelzorgers en/of naasten onze zorg ervaren. Dit biedt ons aanknopingspunten om te leren en te verbeteren. Ook biedt het potentiële cliënten informatie.

Livio is te vinden op ZorgKaart Nederland als Livio-verpleeghuiszorg en verzorgingshuiszorg. Hieronder worden de gemiddelde cijfers voor Livio verpleeghuiszorg en verzorgingshuiszorg (betreft de woonzorgcentra) getoond van 2017 en 2018.



Hieronder worden de cijfers op ZorgKaart Nederland getoond per locatie.

Locatie	Waarderingscijfer ¹
De Bleekhof	8,1
Broekheurneborch	8,5
Broekheurnestede	6,2
Cromhoff	5,8
De Werf	8,3
De Hatteler	8,8
KSW Bolstraat	8,3
KSW Merelstraat	8,7
KSW Sluyterstraat	7,8
KSW Troelstrastraat	8,1
Lippink's Hof	8,8
Meergaarden	7,8
Saalmerink	6,2
Wiedenbroek	7,7
Tweckelerveld	7,1

3.3. Veiligheid

Onze cliënten hebben recht op goede en veilige zorg. Werken vanuit professionele standaarden en uitgangspunten is onze basis. De Vilans Kick protocollen zijn hierbij het uitgangspunt voor de voorbehouden en risicovolle handelingen. Mochten er zich incidenten of calamiteiten voordoen dan leren we hiervan en proberen te voorkomen dat het in de toekomst opnieuw kan gebeuren.

¹ Dit cijfer is het gemiddelde cijfer van waarderungen op ZorgKaart Nederland van de afgelopen vier jaar op peildatum 31-12-2018.

Onze professionals wegen samen met onze cliënten en/of naasten af in hoeverre eigen regie en leefplezier staat ten opzichte van veiligheid. Leefplezier en eigen regie kan beïnvloed worden door het ontnemen van risico's, maar ook door het nemen van risico's. Dit is voor iedere cliënt verschillend. Onze professionals wegen samen met de cliënt en zijn naaste deze risico's af.

Indicatoren basisveiligheid

Jaarlijks leveren we bij Zorginstituut Nederland gegevens aan over onze kwaliteit. Daarnaast zijn we bezig met de ontwikkeling van een nieuw Livio Elektronisch Cliëntdossier (ECD), waardoor onze registratie aan de bron nog verder verbetert. Het ECD ondersteunt al onze zorg- en behandelprocessen en is gebaseerd op het classificatiesysteem ICF. ICF sluit goed aan bij onze visie, omdat het mogelijk is met ICF het menselijk functioneren in kaart te brengen vanuit Mijn Welbevinden. Wat iemand kan, wil en wenst staat centraal en het richt zich niet direct op problemen en beperkingen. Daarnaast heeft ICF de volgende voordelen:

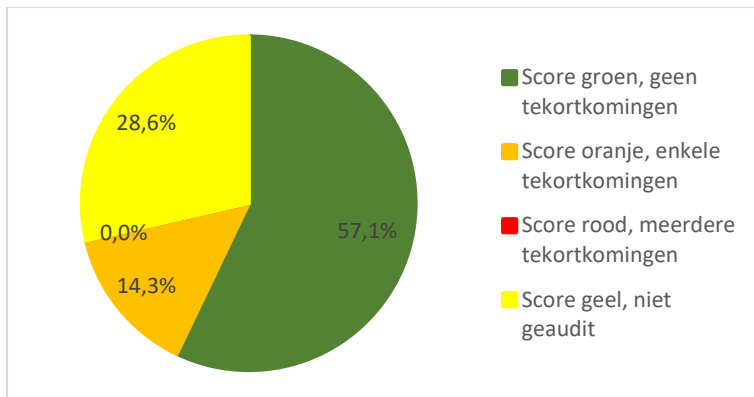
- Ondersteunt het multidisciplinair werken
- Creëert eenheid van taal
- Houdt rekening met externe factoren
- Maakt gegevensuitwisseling in de keten mogelijk
- Maakt het mogelijk om de effectiviteit van de interventies te monitoren en beslissingsondersteunend te werken.

Naast het ECD zijn we bezig met de ontwikkeling van een cliëntportaal voor onze cliënten en mantelzorgers. Ook hier willen we de eigen regie van de cliënt stimuleren.

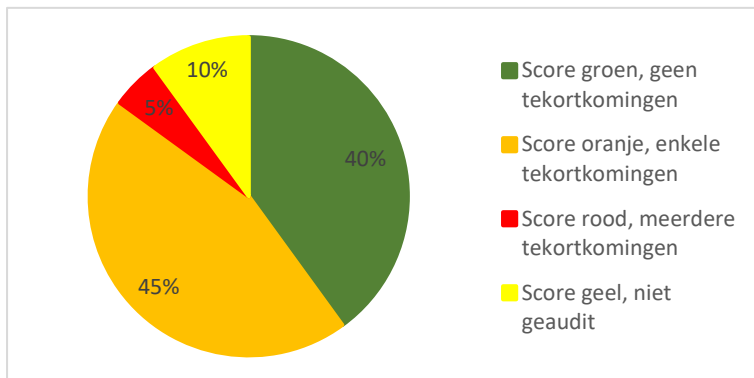
De kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg decubitus, advance care planning, medicatieveiligheid, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, sturen op kwaliteit en veiligheid en continuïteit van zorg zijn reeds aangeleverd via Desan portaal en derhalve niet opgenomen in dit kwaliteitsverslag.

Interne audit

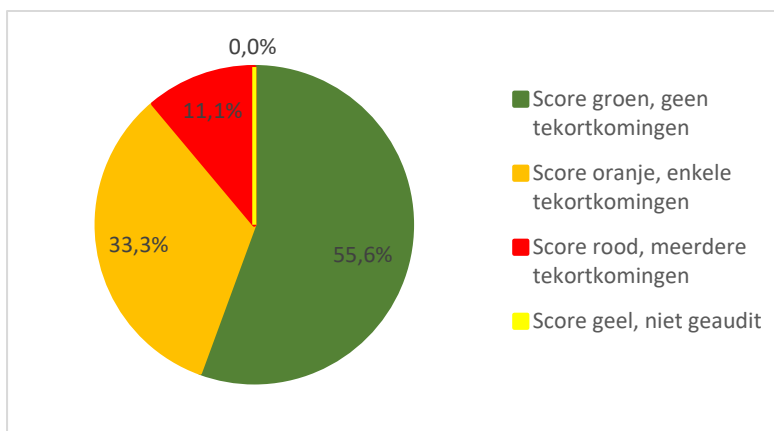
Alle teams zijn in 2017 geaudit op vijf thema's: sturen op kwaliteit, cliëntdossier, deskundigheid en inzet medewerkers, medicatieveiligheid en vrijheidsbeperking. In 2018 heeft er een heraudit plaatsgevonden bij de teams die nog een oranje of rode score hadden. Nieuw ontstane teams zijn in de heraudit niet meegenomen (gele score). In de nieuwe auditplanning worden zij uiteraard wel meegenomen. Doelstelling is dat alle teams een positieve (groene) score hebben op de audit. Het doel van het auditeren is inzicht krijgen in de stand van zaken en een bijdrage leveren aan het leren en verbeteren van ieder team. In onderstaande figuren staat het totaaloverzicht van de scores van de teams Zorg & Verblijf in 2018. Daaronder ter vergelijking het totaaloverzicht van de scores in 2017. Hetzelfde overzicht is tevens verderop zichtbaar voor de teams van de woonzorgcentra Zorg Thuis. Te zien is dat er verbeteringen hebben plaatsgevonden in 2018 ten opzichte van 2017.



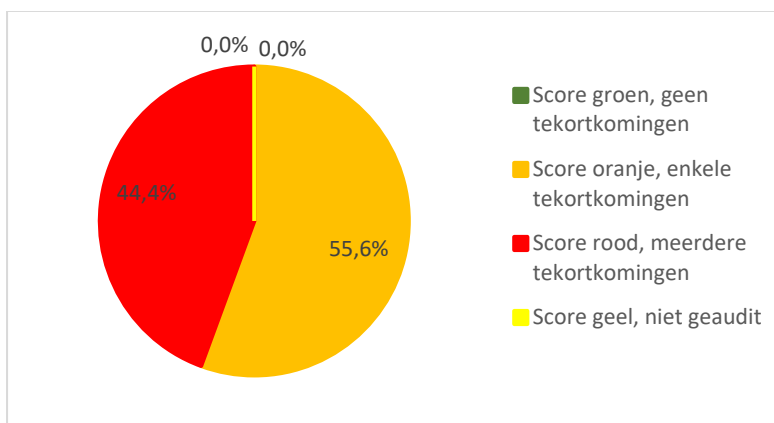
Figuur 1: Scoreoverzicht teams Zorg&Verblijf 2018, in percentages



Figuur 2: Scoreoverzicht teams Zorg&Verblijf 2017, in percentages



Figuur 3: Scoreoverzicht WZC (woonzorgcentra) Zorg Thuis 2018, in percentages



Figuur 4: Scoreoverzicht WZC (woonzorgcentra) Zorg Thuis 2017, in percentages

Eind 2018 zijn alle teams geaudit op de mate van professioneel organiseren. De uitkomst van deze audit is voor het team zichtbaar op het dashboard. De scores zijn begin 2019 teruggekoppeld en derhalve niet meegenomen in dit kwaliteitsverslag 2018. Andere onderwerpen waarop in 2018 een audit heeft plaatsgevonden zijn bijvoorbeeld hygiëne en middelen en maatregelen.

Daarnaast werken we aan leren en verbeteren binnen ons lerend netwerk. Het lerend netwerk vormen we samen met onze partners in ZSE. De medewerkers krijgen via het lerend netwerk de mogelijkheid om bij een andere organisatie een 'kijkje in de keuken' te nemen. Ook is het kwaliteitsverslag 2017, het kwaliteitsplan 2019-2021 en het kwaliteitsverslag 2018 besproken in het lerend netwerk. Het doel is om op elkaars kwaliteitsverslag/- plan te reflecteren, van elkaar te leren en elkaar te inspireren. Minimaal de volgende thema's worden besproken; Persoonsgerichte zorg, Wonen en Welzijn en Veiligheid.

Calamiteiten commissie

Livio beschikt over een calamiteitencommissie. De interne calamiteitencommissie is benoemd door de Raad van Bestuur en bestaat uit de manager Kwaliteit, adviseur Kwaliteit, secretaris Raad van Bestuur en Specialist Ouderengeneeskunde of Verpleegkundig Specialist. Gedurende het onderzoek van een (mogelijke) calamiteit wordt de commissie voorgezeten door een onafhankelijke externe voorzitter. De calamiteitencommissie stelt een rapportage op inclusief verbetermaatregelen, waardoor leren en verbeteren centraal staat. Op basis van bijvoorbeeld een audit wordt bepaald of de verbetermaatregelen voldoende zijn geïmplementeerd en geborgd. In 2018 heeft er één calamiteit plaatsgevonden.

4. Ons doel

Uitgangspunt is dat de basiskwaliteit op orde is. Onze ambitie, zoals beschreven in het kwaliteitsplan 2019-2021, richt zich op de volgende 3 thema's:

- Persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn
- Beleven, bewegen en groen
- Boeien en binden van onze medewerkers en het Leren en verbeteren van kwaliteit

Onze ambitie zegt iets over waar we naar toe willen en waar we voor staan. Onze ambitie geldt voor alle cliënten, zowel voor de cliënten die wijkverpleging ontvangen en zelfstandig wonen in de wijk, als voor cliënten in de woonzorgcentra en de cliënten in onze verpleeghuizen. Het gaat om mensen die zorg ontvangen passend bij hun behoefte en persoonlijk leven, ongeacht de plaats waar ze wonen. Leefplezier en eigen regie zijn hierbij onze kernwoorden.

In dit kwaliteitsverslag (2018) lichten we de stand van zaken toe op het thema persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn en het boeien en binden van onze medewerkers en het Leren en verbeteren van kwaliteit. Het thema Beleven, bewegen en groen is nog volop in ontwikkeling en zullen we verder toelichten in het kwaliteitsverslag 2019.

Het kwaliteitsplan 2019-2021 is tot stand gekomen op basis van de input van de teams. Elk team heeft binnen kaders een eigen verbeterplan opgesteld. Het kwaliteitsplan is diverse keren besproken met de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad. Ook de input vanuit deze gremia is meegenomen in het uiteindelijke kwaliteitsplan 2019-2021.

Kaders verbeterplan 2019-2021 per locatie/team
<ul style="list-style-type: none">• De verbeterpunten dragen bij aan de implementatie van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg• De verbeterpunten ondersteunen de thema's persoonsgerichte zorg, wonen & welzijn en het boeien en binden van onze medewerkers• De verbeterpunten dragen (indien nodig) bij aan een 'groene' score op het team dashboard Kwaliteit, Cliënt en Medewerker• Het verbeterplan is mede tot stand gekomen door inbreng van de LCR, cliënten, familie/naasten• Het verbeterplan is mede tot stand gekomen met input van medici/paramedici, team Welzijn, facilitaire medewerkers en de cliëntadviseur• Het verbeterplan wordt gedragen door het hele team

4.1 Persoonsgerichte zorg, wonen en welzijn

Wij willen graag (zoveel mogelijk) de regie over het leven, de ondersteuning en de zorg bij de cliënt laten. Wij zijn ervan overtuigd dat de cliënt op deze manier maximaal wordt uitgenodigd om te participeren, zijn leven zo in te vullen dat er het meeste plezier wordt uitgehaald. Ondanks ziekte, beperkingen of ongemakken wil Livio helpen de cliënt leefplezier te laten ervaren. Wij geloven er namelijk in dat leefplezier het leven zinvoller maakt. Door gebruik te maken van Mijn Plan kijken we samen welke zorg en ondersteuning nodig is en wat belangrijk is om het welbevinden te verhogen. Mijn Plan geeft input om de thema's compassie, uniek zijn en autonomie te vertalen naar de dagelijkse zorgverlening. Mijn Plan bestaat uit drie onderdelen: Mijn Welbevinden, Mijn Indicatie en Mijn Arrangement.

Meer informatie over Mijn Plan staat in de brochure Mijn Plan. Meer informatie over Mijn Welbevinden is te vinden in de [publicatie Ken je client](#) van Waardigheid en Trots en in het artikel van [Krachtig Ouder](#). In 2018 hebben nagenoeg alle teams de trainingen rondom Mijn Plan gevolgd.

Teamsamenstelling

Het team rondom de cliënt bestaat uit het zorgteam, de medici en paramedici, team welzijn en de vrijwilligers, familie en naasten. Iedereen is gelijkwaardig en levert vanuit zijn/haar eigen rol een bijdrage aan de zorg en ondersteuning en welzijn. De kwaliteitsindicatoren verpleeghuiszorg onderdeel teamsamenstelling zijn reeds aangeleverd via Desan portaal en derhalve niet opgenomen in dit kwaliteitsverslag.

Medewerker mooie dag

Het team rondom de cliënt werkt nauw samen met informele zorg (naasten en vrijwilligers). Hiermee is deskundig personeel aanwezig om de basiszorg te leveren. Echter, om vanuit onze visie nog meer invulling te geven aan de thema's van persoonsgerichte zorg is een aanvulling gewenst op het basisteam. Hierbij heeft Livio op basis van de verbeterplannen die de teams hebben opgesteld gekozen voor het toevoegen van een medewerker mooie dag aan elk team. In 2018 is de vacature gesteld voor deze medewerker, zie bijlage 1. Hier zijn ruim 600 reacties opgekomen!

De medewerkers mooie dag zijn in 2019 gestart in hun nieuwe functie en wordt een opleiding aangeboden welke aansluit bij het functieprofiel niveau 2 'nieuwe stijl'. Samen met een opleider wordt een scholing op maat samengesteld. Deze scholing zal bestaan uit verschillende modules zoals bijv. gastvrijheid, hygiëne, eten en drinken, feedback geven, ziektebeelden etc.

4.2 Boeien en binden van medewerkers en het leren en verbeteren van kwaliteit

Het boeien en binden van onze medewerkers staat bij Livio hoog in het vaandel. Hiermee willen wij een aantrekkelijke werkgever zijn in onze regio. Daarnaast vinden wij dat leren een belangrijke bijdrage levert in het verbeteren van de kwaliteit van zorg. In 2018 bedroeg het opleidingsbudget 500.000,- euro (exclusief verletkosten).

Teamdashboard

In paragraaf 3.2 hebben we het teamdashboard toegelicht op basis van de 4 teamrollen: kwaliteit, cliënt, bedrijfsvoering en medewerker. Het dashboard is voor het team een belangrijke bron voor het teamontwikkelplan. In dit plan staat het leren en verbeteren van het team centraal. Hierin wordt het team ondersteund door de coach.

Lerend netwerk

Livio vormt samen met de SZE partners een lerend netwerk. Door middel van het lerend netwerk krijgen de medewerkers de mogelijkheid om bij een andere organisatie een 'kijkje in de keuken' te nemen. Daarnaast participeert Livio actief in:

- WijkLink
- Netwerk dementie Achterhoek en Twente
- Netwerk palliatief Achterhoek en Twente
- Parkinson netwerk
- Samenwerkingsverband met UNO UMCG
- WijkLeercentrum Eibergen/Haaksbergen

Scholing en deskundigheidsbevordering

De belangrijkste leertrajecten in 2018:

- Mijn plan
- Intervisie
- Scholing en toetsing voorbehouden handelingen
- Cursus werkbegeleiding
- Scholing rondom ECD, Medimo en ICF
- Klinische lessen door aandachtsvelders dan wel specialisten
- E-learning uit de bibliotheek Expertcollege en Livio specifiek
- Training casemanagement
- BHV, basis en herhaling
- Houding en beweging
- Deeltijdopleidingen voor Verzorging, verpleging mbo en hbo,
- Masters opleiding waaronder Fysiotherapie
- Leergangen/kortdurende trainingen

Daarnaast hebben circa 40 medewerkers de MBO verzorgende/verpleegkundige opleiding afgerond en circa 7 medewerkers de HBO-V.

In het kwaliteitsplan 2019-2021 zijn, op basis van de input van de teams, extra middelen opgenomen voor scholing en deskundigheidsbevordering. Dit wordt in 2019, 2020 en 2021 verder invulling gegeven.

Bijlage 1. Medewerker mooie dag

Draag jij bij aan een mooie dag?

Passend bij de visie van Livio zijn wij op zoek naar nieuwe collega's die bijdragen aan een mooie, waardevolle en zinvolle dag voor onze cliënten.

Livio zoekt:

Medewerkers Mooie Dag



Hoe ziet jouw dag als Medewerker Mooie Dag eruit?

- je draagt er mede aan bij dat onze cliënten een mooie en waardevolle dag hebben.
- je zorgt voor een veilige en huiselijke sfeer.
- je zorgt er mede voor dat onze cliënten zich thuis voelen.
- je kookt en zorgt voor extra aandacht, beleving en sfeer tijdens eet- en drinkmomenten.
- je zorgt ervoor dat de naasten van onze cliënten een warm welkom krijgen.
- je verricht lichte huishoudelijke werkzaamheden.
- je bent alert op veranderingen bij de cliënten en deelt deze met je collega's.

Je vindt het leuk om:

- van betekenis te zijn voor onze cliënten.
- samen te werken met collega's, naasten en vrijwilligers.
- te ondersteunen met kleine activiteiten die aansluiten bij de wensen van de cliënt, zoals muziek luisteren, spelletje doen en krant lezen.

Ja? Dan zoeken we jou!

We gaan graag met je in gesprek over wat we voor elkaar kunnen betekenen. Meld je aan voor een kennismakingsgesprek, via livio.nl/mooleddag

We bieden je:

- Een baan die er toe doet.
- Een salaris dat ligt tussen de € 1.714,68 en € 2.265,63 op basis van 36 uur p.w., cao VVT FWG schaal 20.
- Prima overige arbeidsvoorwaarden.
- Een uniek en gecertificeerd scholingsaanbod.
- Een dienstverband van minimaal 12 uur tot maximaal 36 uur per week.
- Een dienstverband in eerste instantie tot 1 januari 2022 met uitzicht op onbepaalde tijd.

Herken je jezelf hierin?

- Ik ben een warm, sociaal en betrokken persoon.
- Ik heb gevoel voor sfeer en gezelligheid.
- Ik heb respect voor verschillende (culturele) achtergronden.
- Ik maak graag een praatje.
- Ik ben enthousiast.
- Ik ben geduldig en ik kan me verplaatsen in een ander.
- Ik heb gevoel voor hygiëne.
- Ik kan Nederlands spreken en schrijven.
- Ik ben flexibel ten aanzien van mijn inzetbaarheid; de werktijden kunnen zijn van maandag t/m zondag tussen 7.00-22.00 uur.
- Ik kan omgaan met een mobiele telefoon en computer.
- Ik heb minimaal een afgeronde MBO niveau 1 of 2 opleiding of ben bereid deze te gaan volgen.
- Ik ben bereid om een aanvullende praktijkgerichte training te volgen.
- Ik onderschrijf de visie van Livio dat je vooral kijkt naar wat iemand kan in plaats van naar wat iemand niet kan.

Livio

Mooi dat je er bent

Bijlage 2. Kwaliteitsverslag LG 2018

Het kwaliteitsverslag Lichamelijk Gehandicapten (LG) richt zich op de resultaten van 2018 en verbeterinitiatieven in het LG-proces. Het verslag is een onderdeel van het Livio-brede kwaliteitsverslag, waarin tevens de zorgvisie en een beschrijving van de basis is opgenomen; leiderschap, governance en management, hulpbronnen en informatie en de waarborging van goede en veilige zorg.

Met de verbeterinitiatieven werkt de LG aan de condities die onze gezamenlijke ambitie, leefplezier en eigen regie voor cliënten, beter haalbaar maken. Deze initiatieven zijn hieronder op hoofdlijnen beschreven.

Persoonsgerichte zorg

Wij willen graag (zoveel mogelijk) de regie over het leven, de ondersteuning en de zorg bij de cliënt laten. Wij zijn ervan overtuigd dat de cliënt op deze manier maximaal wordt uitgenodigd om te participeren, zijn leven zo in te vullen dat er het meeste plezier wordt uitgehaald. Ondanks ziekte, beperkingen of ongemakken wil Livio helpen de cliënt leefplezier te laten ervaren. Wij geloven er namelijk in dat leefplezier het leven zinvoller maakt.

Het team rondom de cliënt bestaat uit het zorgteam, de medici en paramedici, team welzijn en de vrijwilligers, familie en naasten. Iedereen is gelijkwaardig en levert vanuit zijn/haar eigen rol een bijdrage aan de zorg en ondersteuning en welzijn. Alle cliënten hebben een zorg-, ondersteuningsplan. Dit plan is samen met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger opgesteld. Tevens zijn bij alle cliënten risico-inventarisaties uitgevoerd en de uitkomsten hiervan verwerkt.

Leren en ontwikkelen

Bij Livio vinden wij dat leren en ontwikkelen een belangrijke bijdrage levert aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening. We gaan daarom de werkwijze rondom de Melding Incident Cliënt (MIC) nog beter verankeren in ons LG-proces. Zo leren we beter van gebeurtenissen waarbij de cliënt letsel heeft of had kunnen oplopen. Zo draagt de verpleegkundige tezamen met de verantwoordelijke van het team zorg voor dat periodiek de MIC-meldingen besproken worden in het team. In 2018 waren er in totaal 32 MIC meldingen, waarvan 9 val-incidenten en 17 medicatie-incidenten. In 2018 was er geen sprake van formele klachten.

In 2018 hebben er procesbesprekingen plaatsgevonden ten behoeve van een te ontwikkelen ECD. Om zo het methodisch werken en de specificaties die kenmerkend zijn voor het LG-proces te borgen.

Jaarlijks vinden er diverse scholingsactiviteiten plaats, op basis van de scholingsbehoefte. Onze zorgprofessionals verbonden aan het LG-proces zijn getraind in de handelingen die voorkomen bij cliënten die afhankelijk zijn van beademing. Dit geheel conform de nieuwe werkwijze van het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG). Het UMCG heeft in samenwerking met partners een leerportaal over deze thematiek ontwikkeld. In de loop van 2019 gaan wij van dat portaal gebruik maken om onze bekwaamheid bij te houden.

Ontwikkelen professioneel georganiseerde zorgteams

In 2018 is ingezet op verzuim, hierbij heeft elk team een eigen verbeterplan en verzuimplan opgesteld. Tevens is een start gemaakt met de teamrollen Kwaliteit, Bedrijfsvoering en Medewerker. In 2019 wordt verder vorm gegeven aan het integreren van de teamrollen in het LG-proces.