

Kwaliteitsverslag 2020

Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg



Voorwoord

Zoals ieder jaar presenteert Valkenhof haar kwaliteitsverslag waarbij 2020 natuurlijk een jaar is geweest dat zich met geen enkel ander jaar in de bestaansgeschiedenis van Valkenhof laat vergelijken. Kort nadat in Nederland voor het eerst bij iemand het Covid-19 virus werd vastgesteld, werd ook bij Valkenhof de eerste besmetting geconstateerd. Veel cliënten én medewerkers zouden volgen. Het virus bracht voor cliënten, hun naasten en medewerkers onvoorstelbaar veel verdriet, daarover is geen twijfel mogelijk. Maar terugkijkend kunnen we ook concluderen dat in deze crisis onze medewerkers voor veel van onze cliënten het verschil hebben gemaakt. Een conclusie die overigens VVT-breed te trekken is. En dat deze crisis een belangrijke impuls voor het brede maatschappelijk debat over ‘Wat is kwaliteit van (ouderen)zorg?’ is geweest. Een debat dat al eerder was gestart, maar nu in volle hevigheid gevoerd kon (en moest) worden!

In dit verslag vindt u de analyses van de scores op de indicatoren basisveiligheid, onvrijwillige zorg, MIC¹-meldingen en hygiëne en ook de informatie over de personele samenstelling. We zijn trots op alle resultaten, in het bijzonder op die van de onderzoeken naar onze clienttevredenheid. Onze cliënten en hun naasten zijn gemiddeld zeer tevreden, terwijl de factor welzijn door landelijke Corona maatregelen toch stevig onder druk stond. De goede waardering is de kroon op de betrokkenheid en inzet van onze medewerkers.

De reflectie van het management op het kwaliteitsjaarplan in dit verslag, is naast een verantwoording op behaalde resultaten bovenal een overdenking van hetgeen we hebben geleerd over onze doelstellingen in dit bizarre jaar. Corona herinnerde ons eraan dat in dit tijdperk veel maakbaar is, maar niet alles. We leerden opnieuw dat hetgeen waar het *echt* om gaat, de kwaliteit van het leven is en voelden intens het belang van de nabijheid van mensen die ons lief zijn. Daarom voeren we in 2021 binnen Valkenhof ons eigen debat over wat voor ons kwaliteit van (ouderen)zorg is en waar welzijn en veiligheid elkaar kunnen en moeten vinden. Samen herijken we zo onze missie, visie en strategie.

In oktober 2020, op het moment dat de tweede Corona golf startte, traden wij als nieuwe Raad van Bestuur aan. Het laatste kwartaal van 2020 hebben wij onder meer gebruikt voor een 100 dagen analyse. Wij zagen veel positieve dingen, waaronder een medewerkersbestand dat mede door de beschikbare kwaliteitsgelden goed op orde is. Maar ook een crisismanagement waarin cliëntmedezeggenschap uitdrukkelijk een plaats heeft, o.a. door de vaste vertegenwoordiging van de Cliëntenraad (CR) in het Corona crisisteam. Natuurlijk constateerden we ook zaken die beter kunnen. Op het gebied van continu verbeteren zagen wij dat er nog veel registraties plaatsvinden en verantwoording afgelegd wordt omdat het ‘moet’. Dat is niet efficiënt, maar vooral niet motiverend. Samen met het MT (ManagementTeam) maken wij daarom in 2021 een verbeterslag in ons KwaliteitsManagementSysteem (KMS). Onderdeel hiervan is het aanbrengen van een meer expliciete verbinding tussen informatiebehoefte, instrumenten én overlegstructuur, maar ook het

¹ MIC = Melding Incidenten Cliënten

methodischer werken aan kwaliteit. De thema's en randvoorwaarden van het kwaliteitskader zullen de kapstok vormen voor de herinrichting van het KMS.

Wij kijken terug op een bewogen jaar, waarin de nodige verbeter- en ontwikkelplannen niet werden uitgevoerd zoals bedacht, maar we wel ontzettend veel leerden over kwaliteit in al haar dimensies.

Frans van de Vranden en Petra de Regt,
Raad van Bestuur Valkenhof

Inhoud

Voorwoord.....	2
1 Organisatie en locaties	5
2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
3 Wonen en welzijn.....	5
4 Cliënttevredenheid.....	6
5 Veiligheid (Kwaliteit)	7
5.1 Indicatoren Basisveiligheid.....	7
5.2 Registratie en analyse Onvrijwillige Zorg	9
5.2.1 Visie op dwang in de zorg.....	9
5.2.2 Start implementatie 2020.....	9
5.2.3 Maart 2020: eerste golf Corona-virus	10
5.2.4 Vervolgstappen implementatie	10
5.2.5 Conclusies OZ.....	11
5.2.6 Reactie CR op Rapportage OZ 2020.....	11
5.2.7 Registratie OZ, overzicht uit Ysis van jul-dec 2020	11
5.2.8 Verbeterplan Wzd en OZ 2021	12
5.3 Medicatie.....	13
5.4 MIC-meldingen.....	13
5.5 Hygiëne.....	14
5.6 Doelen kwaliteitsplan	14
5.7 Interne en externe audits	15
6 Randvoorwaarden Kwaliteitskader	16
6.1 Leiderschap.....	16
6.2 Governance en management.....	16
6.3 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).....	16
6.4 Gebruik van hulpbronnen	17
6.5 Gebruik van informatie	17

1 Organisatie en locaties

Valkenhof is een stichting met één KvK-nummer voor haar locaties. Het werkgebied van Valkenhof is Zuidoost-Brabant; de gemeente Valkenswaard en de kern Leende in het bijzonder. Met bijna 1000 medewerkers en circa 500 vrijwilligers wordt de zorg op onder meer de volgende manieren geboden: verpleging, verzorging, all-inclusive, revalidatie, poliklinische behandeling, dagactiviteiten, zorgtrajectbegeleiding en zorg thuis. De zorg- en dienstverlening wordt geboden vanuit zes locaties.

Tabel 1: Algemene gegevens Valkenhof

Algemene identificatiegegevens	
Rechtspersoon	Stichting Valkenhof
Adres	John F. Kennedylaan 3
Postcode	5555 XC
Plaats	Valkenswaard
Telefoon	040-2014035
e-mail	info@valkenhof.org
Internet	www.valkenhof.nl
KVK-nummer	41090962
NZA-nummer	300-0934
Locaties	De Bogen, den Haagacker, Kempenhof, Leenderhof, Taxandria, Vlasgaard ²

2 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Compassie - Uniek zijn - Autonomie - Zorgdoelen

Valkenhof borgt de persoonsgerichte zorg en ondersteuning door o.a. de werkprocedures zorgleefplan, de zorgleefplanbespreking en diverse formulieren in het zorgleefplan om persoonlijke afspraken en waarden vast te leggen. Alle zorgcoördinatoren zijn minimaal niveau 3 IG (Individuele Gezondheidszorg). De regie over het eigen leven ligt zoveel mogelijk bij de cliënt of verwant. Er is aandacht voor levensvragen en onbegrepen gedrag.

In 2020 heeft Valkenhof een nieuw Electronisch Cliënten Dossier (ECD) geïmplementeerd. Vanaf dat moment vormt het levensverhaal van de cliënt het eerste hoofdstuk van het zorgleefplan. Tijdens de gesprekken voor verhuizing naar Valkenhof, wordt door de zorgconsulent tijdens huisbezoek(en) al gestart met de opbouw van dit verhaal.

3 Wonen en welzijn

Zingeving - Zinnvolle tijdsbesteding - Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding - Familieparticipatie en inzet vrijwilligers - Wooncomfort

Valkenhof borgt het wonen en welzijn door o.a.

² Voor een actueel overzicht wordt verwezen naar www.valkenhof.nl

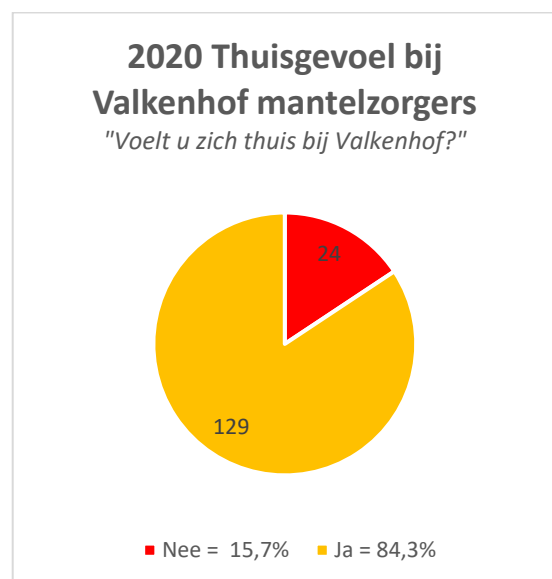
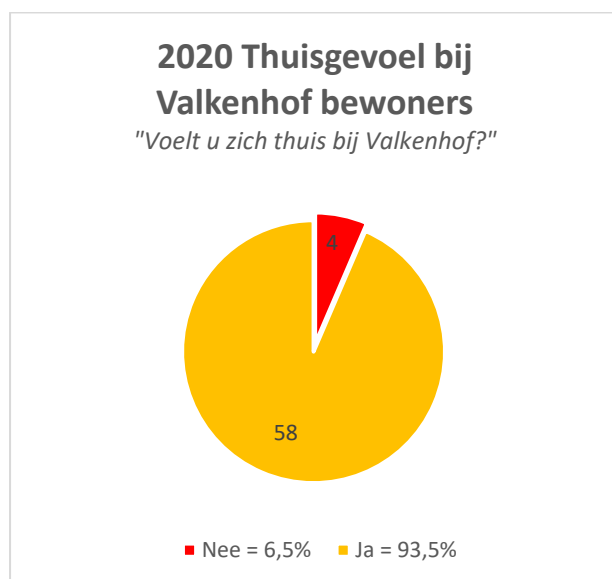
- zorgcoördinatoren met een welzijnsachtergrond;
- de inzet van mantelzorgers;
- beweegstimulering en beleefthuinen;
- de inzet van vrijwilligers en een vrijwilligersdatabank, Thuis bij Valkenhof voor inventarisatie wensen en behoeften;
- Sundowning: aandacht voor activiteiten aan het eind van de middag en begin van de avond

Kort nadat in 2020 voor het eerst in Nederland het Covid-19 virus werd vastgesteld, heeft Valkenhof maatregelen moeten nemen die grote invloed hadden op het welzijn van haar cliënten. Valkenhof volgde onder meer de regionale en later landelijke voorschriften ten aanzien van bezoek, sloot haar restaurants en bracht haar activiteitenaanbod terug tot een programma op de eigen afdeling. Mede door de gift van een groot aantal tablets is ongeveer twee weken na sluiting van alle locaties, de mogelijkheid tot 2x per week beeldbellen gerealiseerd. Later zijn er ook mogelijkheden van tuinbezoek e.d. aangeboden.

In de zomer 2020 heeft Valkenhof een evaluatie van (wat later bleek) de eerste fase uitgevoerd. Deze vormde samen met de handreiking "Bezoek en sociaal contact" (opgesteld door o.a Actiz en Verenso) belangrijke input voor het Coronabeleid dat Valkenhof opstelde voor de tweede fase. Lokaal maatwerk, overleg met cliënten (of hun vertegenwoordigers) én een betere balans tussen veiligheid en welzijn (wat kan wél?), vormden daarin de uitgangspunten.

4 Cliënttevredenheid

Met Voel-je-thuis-bij-Valkenhof streeft Valkenhof ernaar om op diverse momenten en met verschillende manieren het 'Thuisgevoel' bij bewoners en mantelzorgers te meten. Eén daarvan is de schriftelijke Tevredenheidsmeter die in het najaar 2020 bij bewoners en mantelzorgers afgenomen. Het overall resultaat is dat 93,5% van de bewoners zich thuis voelt bij Valkenhof en 84,3% van de mantelzorgers.



Valkenhof is heel blij met deze score, gegeven het bijzondere Coronajaar, die weinig afwijkt met de score van 2019. De gemiddelde score onder de bewoners is 7,66 en onder de mantelzorgers 8,00. De respons onder de bewoners is 46,3 % en onder de mantelzorgers 39,0%, een stuk hoger dan in 2019.

Bewoners geven complimenten over respect en waardering, omgang en ondersteuning in contact met familie en vrienden. Mantelzorgers zijn complimenteus over de privéruimte van hun naaste(n), het gebouw en de buitenomgeving.

Natuurlijk zijn er ook punten ter verbetering. Voor zowel bewoners als mantelzorgers kunnen de activiteiten op de afdeling beter. Heel logisch gezien het afgelopen Coronajaar waarbij veel activiteiten en de bezoekenregelingen zijn afgeschaald. Valkenhof heeft het oppakken van activiteiten op de afdelingen en binnen de locaties, conform de adviezen van Verenso uit Handreiking bezoek en sociaal contact, als verbeterpunt genoteerd.



5 Veiligheid (Kwaliteit)

Valkenhof heeft een gemiddeld aantal incidenten en scoort goed op de kwaliteitsindicatoren die op grond van het kwaliteitskader gemonitord moeten worden. Valkenhof beschikt over het kwaliteit certificaat HKZ³

5.1 Indicatoren Basisveiligheid

Dit jaar scoort Valkenhof vijf Indicatoren Basisveiligheid: 3 verplichte en 2 keuze-indicatoren. De 2 keuze-indicatoren zijn samen met de CR vastgesteld. Valkenhof heeft dezelfde keuze-indicatoren als vorig jaar gekozen, maar met een andere insteek om de gegevens te verzamelen. Dit jaar is gekozen om cliëntkenners (alle artsen en zorgcoördinatoren) en teamkenners (alle managers Wlz⁴) de indicatoren Basisveiligheid te laten scoren. Het doel hiervan is om het kwaliteitsbewustzijn over de indicatoren Basisveiligheid bij de verantwoordelijken te vergroten. De doorlooptijd is op deze manier wel wat langer, maar de betrokkenheid en verantwoordelijkheid liggen bij de juiste medewerkers.

³ Het HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) Keurmerk staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in de zorg: onafhankelijk en betrouwbaar.

⁴ Wlz = Wet Langdurige Zorg

1. Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde -> arts (verplicht)
 - Score is voor alle locaties 100%
2. Bespreken medicatiefouten in het team -> manager (verplicht)
 - Score is voor alle locaties 100%
3. Werken aan vrijheidsbevordering -> manager
 - Score staat hieronder vermeld
4. Continentie vastgelegd in zorgdossier-> zorgcoördinator
 - Score is nog niet op alle locaties 100%. Als een cliënt zelfstandig is in zijn continentie, is dit niet vastgelegd in het zorgdossier
5. Aandacht voor eten en drinken vastgelegd in zorgdossier-> zorgcoördinator (verplicht)
 - Score is nog niet op alle locaties 100%. Ook hier geldt dat als een cliënt zelfstandig is in het eten en drinken, dit niet vastgelegd is in het zorgdossier

De score op 3. Werken aan vrijheidsbevordering is als volgt:

In 2020 heeft de Wet Zorg en Dwang (Wzd) binnen Valkenhof vorm gekregen. Medewerkers en managers hebben een e-learning Wzd gevolgd en afgerond om vertrouwd te raken met de nieuwe termen uit de Wzd: verzet, vrijwillige en onvrijwillige zorg (OZ), stappenplan en Interventie Bevordering Veiligheid (IBV). Vanwege het Coronavirus zijn de gezamenlijke bijeenkomsten vervangen door deze e-learning.

Voor iedere Wzd-cliënt is bekeken wanneer er sprake is van verzet en welke vrijwillige en welke onvrijwillige zorg er van toepassing is. Vrijwillige zorg is geborgd in het werkplan in het ECD als (IBV). Bij onvrijwillige zorg zijn eerst alternatieven bekeken en is het stappenplan Wzd ingezet dat vanuit Ysis (het multidisciplinair elektronisch patiëntendossier voor behandelaars in de chronische zorg) wordt gemonitord.

De alternatievenbundel van Vilans rouleert op de locaties en biedt inzicht in mogelijke alternatieven die ingezet kunnen worden in geval van verzet.

Vrijheidsbevordering is een onderwerp dat besproken wordt in het multidisciplinair overleg tussen de zorgcoördinator, arts, psycholoog en cliënt / familie. Hierin is continue gezocht naar maatwerk en zijn verschillende interventies ingezet (denk hierbij aan gps tracker voor bewoners met dementie)

Er wordt kritischer gekeken naar hoe zorg te leveren als cliënt niet wil, hierbij wordt geaccepteerd als cliënt weigert en wordt er naar oplossingen gezocht zoals zorgmomenten afschalen of juist opsplitsen. Het inrichten van de afdeling conform de Brein Omgevings Methodiek (BOM) maakt dat kleine wijzigingen ten goede komen aan de vrijheidsbevordering / welzijn van de bewoners.

Het Coronavirus zorgde voor beperkingen, o.a. doordat besmette bewoners gescheiden moesten worden van niet besmette bewoners. Bij iedere besmetting werd binnen het team uitvoerig gekeken naar manieren om de vrijheid van bewoners zo optimaal mogelijk in te richten: met het plaatsen van verrijdbare wanden of het

inrichten van mini cohorten op de afdeling, zodat besmette bewoners meer bewegingsvrijheid hadden.

Het onderwerp vrijheidsbevordering staat (nog) niet standaard op de agenda van een teamoverleg. Voor cliënten waarbij dergelijke vraagstukken spelen zullen we dit in 2021 meenemen in de teamoverleggen / gedragsbesprekingen.

De meting is geëvalueerd met vragen: Welk inzicht levert het op? Wat heb je geleerd? Wat doe je nu anders?

5.2 Registratie en analyse Onvrijwillige Zorg

In de aanloop naar 2020 heeft Valkenhof de nodige voorbereidingen getroffen om de Wet Zorg en Dwang (Wzd) in 2020 te kunnen toepassen. Hiervoor zijn veel interne overleggen georganiseerd en regionale en landelijke bijeenkomsten bezocht. Het bleef lang onduidelijk hoe de concrete toepassing van de Wzd eruit zou moeten zien.

5.2.1 Visie op dwang in de zorg

Valkenhof heeft in de periode dat de Bopz (Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen) van toepassing was, altijd al de visie gehad dat voor dwang in de zorg gold: nee, tenzij. Vrijheids Beperkende Maatregelen (VBM) werden geregistreerd in een zelf ontwikkeld digitaal systeem (EPM) en via automatische pop-ups regelmatig geëvalueerd. In de voorbereiding naar onder andere de Wzd heeft Valkenhof het programma "Ysis" aangeschaft om te dienen als medisch elektronisch cliënten dossier (ECD) vanwege de mogelijkheid van registratie en het genereren van overzichten in het kader van de Wzd.

Binnen Valkenhof is gestart met de arts als zorgverantwoordelijke en met Ysis als Wzd-dossier.

De afgelopen jaren heeft Valkenhof geïnvesteerd in de ontwikkeling en implementatie van een zorgprogramma Onbegrepen Gedrag. Dit zorgprogramma is gebaseerd op de interventie Grip op probleemgedrag die ontwikkeld is door het VUmc (VU medisch centrum). In dit zorgprogramma werken psychologen, artsen en andere behandelaren met de zorgteams, familie en cliënten samen om onbegrepen gedrag te verminderen in de geest van de Wzd. Leidend is het onbegrepen gedrag zoveel mogelijk te verminderen zonder inzet van zorg met dwang, fixatie en inzet van psychofarmaca.

5.2.2 Start implementatie 2020

Valkenhof is begin 2020 gestart haar Wzd ambities vorm te geven. Er was meer informatie beschikbaar over de toepassing van de Wzd, Valkenhof heeft een projectgroep Wzd ingesteld en Wzd functionarissen benoemd.

In de maand februari was er een zogenaamd 'diner pensant' (themabijeenkomst) met als onderwerp de Wzd. De avond was opgezet samen met Vilans en werd bezocht door management, Raad van Toezicht, Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Doel van de avond was om de genoemde stakeholders mee te nemen in de filosofie en implementatie van de nieuwe wet. In maart vond een eerste kennismaking plaats met de Client Vertrouwens Personen (CVP's) in onze regio.

Regionaal was er een samenwerking ontstaan tussen specialisten ouderengeneeskunde en beleidsmedewerkers over de Wzd. Er werden uitgangspunten besproken hoe de overgang van Bopz naar Wzd vorm te geven. Aanvankelijk met thema's als onvrijwillige zorg (OZ), het stappenplan bij OZ, het beoordelen van wilsbekwaamheid en hoe elkaar te helpen met de inzet van externe deskundigen.

Al snel kwam het regionale overleg volledig in het teken te staan van het overnemen van de taken van de GGzE (Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven). Het betrof het schrijven van medische verklaringen voor rechterlijke machtigingen/ IBS-en en uitvoeren van crisisbeoordelingen in de eerste lijn als er sprake was van dementie bij een cliënt. Regionaal en intern is er veel tijd geïnvesteerd om deze taken tijdig te kunnen gaan uitvoeren. Het opstellen van medische verklaringen ten behoeve van een rechterlijk machtiging door een specialist ouderengeneeskunde bij thuiswonende cliënten is gerealiseerd in het najaar van 2020. Het uitvoeren van crisisbeoordelingen en zo nodig opstellen van een verklaring ter verkrijging van een inbewaringstelling is gerealiseerd per april 2021.

5.2.3 Maart 2020: eerste golf Corona-virus

Met de start van de eerste golf van het Corona-virus vertraagde het implementeren van de Wzd fors. Na de zomer kwamen er voornamelijk vragen over het toepassen van onvrijwillige zorg (OZ) bij Corona-maatregelen. Dit hing samen met de verbeterde mogelijkheden om te testen bij klachten en zo besmettelijke cliënten te identificeren. Dit leidde tot overleg binnen verschillende vakgroepen en multidisciplinair. Na de eerste golf nam ook de voorzitter van de Cliëntenraad deel aan het Corona-crisis-overleg. Zo kon Valkenhof snel en constructief schakelen bij Coronagerelateerde OZ zoals testen onder dwang. Dit hielp om vast te leggen hoe de Wzd toe te passen bij OZ rondom Corona. Valkenhof heeft nadrukkelijk geïnvesteerd in een Covid-19-PG-cohort binnen de instelling, zodat besmettelijke cliënten met dwaalgedrag toch voldoende bewegingsruimte hadden en een beter welzijn dan bijvoorbeeld bij isolatie op de kamer met een afgesloten deur.

5.2.4 Vervolgstappen implementatie

In het najaar van 2020 ontstond meer ruimte om ook intramuraal stappen te zetten voor de implementatie van de Wzd. De commissie werd omgevormd tot een projectgroep. Acties zijn ondernomen t.a.v. Wzd-scholing. Daarnaast is voor alle cliënten van de psychogeriatrische afdelingen tijdens gedragsvisites (2-wekelijkse overleggen van zorgcoördinator, psycholoog en arts) onderzocht of er sprake was van onvrijwillige zorg. Bij deze inventarisatie is de nadruk aanvankelijk gelegd op het inventariseren van onvrijwillige zorg die nog niet in beeld was en niet samenhang met een VBM (Vrijheids Beperkende Maatregelen, zorg met verzet) en voorschrijven van medicatie buiten de richtlijn. Eind 2020 is ingezet op het registreren van de OZ in het ECD. Gekeken is bij langer bestaande OZ of eerder al acties ondernomen zijn vergelijkbaar met het Wzd-stappenplan. Als dit het geval was, is het stappenplan niet gestart. Afspraken zijn gemaakt hoe de wilsbekwaamheid bij cliënten te toetsen en vast te leggen. Er is gekozen om dit in eerste instantie door de eigen arts te laten doen om zo een eerste slag te maken. Voormalige VBM's zonder verzet zijn omgezet naar IBV's: Interventies ter Bevordering van Veiligheid en vastgelegd in het behandelplan.

In het uit Ysis gegenereerde overzicht van de eind 2020 geregistreeerde onvrijwillige zorg (zie tabel onder 5.2.6) is te zien dat bij 17 cliënten, verdeeld over 3 locaties, 23 maal OZ is vastgelegd. Het is opvallend dat meerdere PG-afdelingen ontbreken en dat de “open” afdelingen bijna volledig ontbreken. Waarschijnlijk betekent dit dat de rapportage niet het complete overzicht geeft. Het is onwaarschijnlijk dat er niet bij meer cliënten sprake is van OZ. Mogelijke verklaringen zijn:

- niet adequate rapportage door het ECD
- toch nog niet voldoende onderkennen van OZ (en dus niet registreren)
- onvoldoende of op onjuiste wijze vastleggen van toegepaste OZ In het ECD

Ten aanzien van de externe deskundige is Valkenhof een samenwerking aangegaan met de collega's van Zorg in Oktober. Wederzijds adviseren specialisten ouderengeneeskunde en GZ-psychologen elkaar conform de richtlijnen van het stappenplan. Een eerste consultatie heeft reeds plaatsgevonden. Conform verwachting gaan er geleidelijk meer volgen.

5.2.5 Conclusies OZ

Valkenhof heeft al vele jaren de visie ‘Nee, tenzij’...ten aanzien van zorg met dwang en/of bewegingsbeperking. Aandacht voor het toepassen van niet-medicamenteuze interventies is vormgegeven in het eigen zorgprogramma Onbegrepen Gedrag. Dat desondanks onvrijwillige zorg wordt toegepast, is een feit. Ondanks dat geïnvesteerd is in een Wzd-geschikt ECD, levert dit nu niet de gewenst overzichten op. De grote Covid-19-uitbraak binnen Valkenhof in 2020 heeft de implementatie van de Wzd vertraagd. De huidige rapportage geeft nog onvoldoende weer hoe de daadwerkelijke inzet van OZ binnen Valkenhof is.

In 2021 is een verbeterplan opgesteld m.b.t. de Wzd en OZ (zie tabel onder 5.2.8).

5.2.6 Reactie CR op Rapportage OZ 2020

Het Kwaliteitsverslag 2020 is met de Cliëntenraad besproken. De CR constateerde dat zij gedurende het verslagjaar zeer uitgebreid geïnformeerd is door de raad van bestuur en herkende de richting die de organisatie op het gebied van kwaliteit is ingeslagen. De uitgebreide aandacht die aan de Wet zorg en dwang is besteed in het verslag werd gewaardeerd. Het overzicht van de registratie OZ (paragraaf 5.2.6) is specifiek aan de orde geweest i.v.m. het ontbreken van 2 locaties in het overzicht. De uitleg hiervan is onder 5.2.4 gegeven. Voor 2021 is een verbeterplan opgesteld m.b.t. de Wzd en de OZ. De CR zal hier nauw bij betrokken worden.

5.2.7 Registratie OZ, overzicht uit Ysis van jul-dec 2020

Vorm	Type	Taxandria	Vlasgaard	Leenderhof	Kempenhof	Totaal type	Totaal vorm
Aanbrengen van beperkingen	Overige beperkingen het eigen leven in te richten	2	3		1	6	6
Beperken van bewegingsvrijheid	Het beperken van de bewegingsruimte door plaatsing op een gesloten afdeling		2			2	
	Het beperken van de bewegingsruimte, overig			1		1	
	Fysieke fixatie	3	1	1	1	6	
	Mechanische fixatie		1			1	
							10
Het toedienen van vocht, voeding en medicatie	Medicatie	3	1			4	
	Verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen...		1			1	
							5
Toediening van psychofarmaca	Toediening van psychofarmaca in afwijking van professionele richtlijnen	1				1	
							1
Uitoefenen van toezicht op de cliënt	Toepassing elektronische traceringsmiddelen	1				1	
							1
Totaal locatie		10	9	2	2	23	23

5.2.8 Verbeterplan Wzd en OZ 2021

Onderwerp	Verbeteractie	Verantwoordelijke	Deadline
Registratie OZ	Meer aandacht voor het omgaan en vastleggen van de OZ door de zorgverantwoordelijke	Wzd-functionaris samen met zorgverantwoordelijke	2021
Vormen OZ	Er is meer aandacht zijn voor alle vormen van onvrijwillige zorg.	Wzd-functionaris samen met zorgverantwoordelijke	2021
Rapportage OZ	Overleg met de eigenaar van het ECD over hoe beter gegevens uit het ECD te verkrijgen	Wzd-functionaris, beleidsadviseur kwaliteit en Functioneel Applicatie Beheerder Ysis	2021

Randvoorwaarden Wzd	Blijvende aandacht voor het faciliteren van medewerkers die Wzd-taken hebben, vooral in tijd. Dit is noodzakelijk voor het verder implementeren van de Wzd intramuraal, voor de nieuwe taken bij beoordelen crises in de eerste lijn en verkrijgen machtigingen voor opnames onder dwang (IBS en RM). Daarnaast wil Valkenhof ook een beweging maken naar de toepassing van de Wzd in de eerste lijn. Hierbij volgt Valkenhof de standpunten van Verenso en ActiZ.	Wzd-functionaris met leidinggevende en RvB	2021
---------------------	--	--	------

5.3 Medicatie

Voor iedere cliënt wordt bij opname een medicatie-review uitgevoerd door de specialist ouderengeneeskunde en de apotheker. Daarna wordt één keer per jaar bij iedere cliënt een medicatie-review uitgevoerd door specialist ouderengeneeskunde en apotheker. Voorafgaand aan de jaarlijkse medicatie-review vult de zorgcoördinator de checklist patiëntgebonden medicatieproblemen van het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik in.

5.4 MIC-meldingen

In 2020 zijn alle locaties overgegaan naar het registreren en afhandelen van de MIC-meldingen binnen het ECD. Door Corona verbleven er echter in 2020 gemiddeld genomen beduidend minder cliënten bij Valkenhof. Daarmee is het lastig om het beeld / de trends van de MIC meldingen te voorzien van een analyse.

Tabel 2: Kwartaalcijfers MIC 2020

	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020
Vallen	307	237	228	242
Medicatie	162	117	127	169
Agressief gedrag	32	29	60	69
Vermissing bewoner	2	4	12	6
Stoten/knellen/botsen	4	6	2	6
Brandletsels	0	0	0	0

Inname gevaarlijke stoffen	0	0	1	0
Anders	57	30	37	29
Totaal	565	425	468	522

De MIC-commissie is eind 2020 bij elkaar gekomen o.l.v. de nieuwe Raad van Bestuur. In 2021 zal de focus van de commissie wat meer verschuiven naar het doen van organisatie-brede aanbevelingen en zal de analyse van de trends per locatie explicieter onderdeel worden gemaakt van het lokale overleg tussen manager, zorgteam en behandelaren.

5.5 Hygiëne

Hygiëne is ontzettend belangrijk gebleken in het Coronajaar 2020. Aan het begin van de eerste golf is daarom geïnvesteerd in het instrueren van medewerkers in het dragen van en omgaan met PBM's (Persoonlijke Beschermings Middelen). Vanaf juli 2020 zijn maandelijkse audits Basishygiëne op iedere afdeling ingevoerd om het basishygiëne-bewustzijn bij alle medewerkers te vergroten. Het dragen van sieraden en lange mouwen zijn de twee opvallendste belemmeringen voor een goede basishygiëne. In 2021 zal Valkenhof een evaluatie uitvoeren op de normen die zij hanteert voor haar woonzorglocaties .

Hygiëne kreeg ook extra aandacht in de wekelijkse Crisisteam-overleggen waar de leden van de HIP-commissie aan deelnamen. Samen met de Deskundige Infectie Preventie van het Máxima Medisch Centrum (MMC) in Veldhoven is o.a. teruggeblikt op de Corona-cijfers om hierin een trend te ontdekken: verschillende afdelingen hebben 0 besmettingen en andere afdelingen zijn omgevormd tot een gemengd cohort en alles ertussenin. Er is geen trend gevonden waar Valkenhof zich op kon gaan richten. Tijdens de tweede Coronagolf is Valkenhof veel minder hard getroffen door het Coronavirus: we hebben geleerd van de eerste golf en gericht gebruik gemaakt van de Corona-cohortafdeling.

5.6 Doelen kwaliteitsplan

In 2020 werd er weinig ruimte ervaren om te werken aan de voorgenomen kwaliteitsplannen; zeker niet toen er in de eerste fase nog zeer weinig bekend was over dit nieuwe virus, Valkenhof zwaar werd getroffen en de overheid met haar bezoekverbod de focus legde op veiligheid. Dat betekent natuurlijk niet dat er niet werd gewerkt aan kwaliteit in 2020; in 2020 leerden we door de situatie waarin we zaten juist heel veel op dat vlak. Valkenhof heeft er voor gekozen om de kwaliteitsplannen niet per locatie te evalueren, maar middels een brede dialoog met de zorgmanagers overstijgend te kijken aan de hand van de volgende vragen:

- Waarop is Valkenhof trots?
 - Op inzet en motivatie medewerkers tijdens Corona! Dat noemen we “Zorg met 'n zachte g”.
 - Er is meer creativiteit naar boven gekomen door krapte in personeel tijdens Corona.
 - Toegenomen aandacht voor welzijnsactiviteiten: urgentie en besef.

- Welke doelen waren oorspronkelijk gesteld, maar kijkt Valkenhof nu anders tegen aan?
 - Persoonsgerichte zorg is beter ingevuld en heeft vorm gekregen. Het hangt niet van systemen af maar medewerkers denken hierover na en nemen zelf initiatief. We kennen de cliënt beter dan we denken!
 - De BOM-methodiek heeft zonder scholing óók rendement, de alternatieven hebben ook gewerkt
 - Het doelgroepbeleid is onder de loep genomen. Er is gekeken naar de behoefte en het profiel van de cliënt in plaats van naar het gebouw
 - Ervaring leert dat het ECD (een deel van) de fysieke overdracht kan vervangen, daardoor kan de overdrachtstijd slimmer ingezet worden

- Welke doelen heeft Valkenhof niet op kunnen pakken, maar mogen niet in de vergetelheid raken?
 - Inzetten domotica
 - Borgen van veranderingen
 - Betrekken van mantelzorgers en vrijwilligers
 - Eigenaarschap en denken in maatwerk
 - Deskundigheidsbevordering: ook door bij elkaar in de keuken te kijken
 - Werkgeluk van medewerkers: vanuit intrinsieke motivatie/trots + eigen verantwoordelijkheid
 - De nodige/zinnige zorg geven

- Wensen voor de toekomst zijn:
 - Positionering van Valkenhof in Valkenswaard/Leende -> samenwerking omgeving
 - Technologie/innovatie
 - Anders kijken naar zorg bv intra- en extramuraal
 - De faciliteiten en middelen moeten ondersteunend en passend zijn.
 - Gezamenlijk jaarplan, kort en krachtig!! (evt. met 'couleure local')

5.7 Interne en externe audits

Vanuit de vastgestelde auditplanning 2020 van Valkenhof is een aantal geplande interne en externe audits uitgevoerd: voor iedere locatie is één HACCP⁵-audit uitgevoerd (Valkenhof plant twee HACCP-audits per locatie per jaar), de geplande HKZ-audit is verschoven naar een later tijdstip, de 2-jaarlijkse audit hygiëne uit 2019 door de Deskundige Infectie Preventie is in januari afgerond.

Tijdens de eerste Coronagolf is besloten om de auditplanning bij te stellen en een aantal audits te laten vervallen, maar ook om nieuwe audits basishygiëne toe te voegen.

De HKZ-audit die in juni 2020 plaatsvond, liet zien dat de Coronaperiode heftig is ervaren, dat het primaire proces staat als een huis en dat er 5 verbeterpunten zijn geconstateerd op de secundaire processen:

- betrekken van stakeholders;

⁵ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) is een voedselveiligheidssysteem. Bedrijven die met voedsel omgaan voorkomen hiermee dat de veiligheid van ons eten in gevaar komt.

- documentbeheer;
- AVG;
- HRM inwerkprogramma nieuwe medewerkers;
- evalueren HRM-beleidsdoelen.

Ook voor het werken aan de HKZ-verbeterpunten is gekozen om de verantwoordelijkheid te leggen bij de direct betrokkenen: zij lichtten tijdens het auditprogramma en hun eigen acties en verbeteringen toe. Op deze manier horen betrokkenen uit de eerste hand wat de auditor ziet, bedoelt en verwacht. Zo wordt kwaliteitsbewustzijn aangewakkerd en levend gehouden bij zoveel mogelijk medewerkers van Valkenhof.

6 Randvoorwaarden Kwaliteitskader

6.1 Leiderschap

Valkenhof borgt leiderschap, governance en management door o.a. haar missie, visie, kernwaarden en statuten. Valkenhof werkt conform de Governancecode Zorg) 2017. Daarnaast kent Valkenhof een, actieve, positief kritisch en goed functionerende Ondernemingsraad en Cliëntenraad. In 2020 is een diner pensant georganiseerd voor verschillende groepen medewerkers, de raad van toezicht en de Cliëntenraad met als onderwerp 'samen leren en verbeteren van kwaliteit'.

Valkenhof heeft het gedachtengoed van het Rijnlands model in de zorg (werken met professionals vanuit de bedoeling) omarmd. Dit vraagt een management dat vanuit de visie medewerkers enerzijds inspireert en anderzijds het kader biedt waarbinnen medewerkers met eigen professionele oplossingen kunnen komen. Valkenhof start in 2021 in dit kader met de herijking van de missie, visie en strategie.

6.2 Governance en management

In het kader van goede governance is eind 2020 het besluitvormingsproces binnen Valkenhof aangescherpt. In 2021 zal in dit kader ook een bestuurssecretaris worden geworven.

De strategie welke naar verwachting in het derde kwartaal van 2021 gereed zal zijn, vormt het vertrekpunt voor de focus van de stafdiensten.

6.3 Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

Valkenhof borgt voldoende en vakbekwaam personeel door o.a. 24 /7 aanwezigheid van verzorgende niveau 3; de welzijnsachtergrond van zorgcoördinatoren en leidinggevendenden voeren jaarlijkse evaluatiegesprekken met medewerkers. Daarnaast kunnen medewerkers terecht op het Leerplein voor diverse modules e-learning en heeft Valkenhof een opleidingsbeleidsplan. De personeelsgegevens staan, conform afspraak uit het Kwaliteitskader, vermeld in het Kwaliteitsvenster op de website van Valkenhof.

Net zoals veel zorgorganisaties uit de omgeving, merkt Valkenhof dat de arbeidsmarkt voor verzorgende niveau 3 niet ruim bezet is. Daarnaast zijn extra middelen voor personeel in de ouderenzorg beschikbaar en inmiddels ook de personeelsnormen voor voldoende en vakbekwaam personeel.

Nieuwe medewerkers volgen verschillende kortdurende vakinhoudelijke scholingen, gebruikmakend van de extra financiële middelen die het SectorPlan Plus biedt. Deze scholingen om medewerkers bekwaam te maken en te houden zijn onderdeel van het inwerkprogramma. In het kader van de te verwachten personeelstekorten zijn er extra leerlingen en stagiaires aangenomen op verschillende niveaus. De werving en scholing van nieuwe medewerkers en leerlingen heeft zich in 2020 ook specifiek op andere doelgroepen gericht, zoals zij-instromers en herintreders.

Indicatoren personeelssamenstelling

Over verslagjaar 2020 heeft Valkenhof de Indicatoren personeelssamenstelling aangeleverd. Valkenhof telt gemiddeld 700 medewerkers en bijna 400 FTE. De gemiddelde contractomvang is 0,6 FTE per medewerker.

De top 3 van meeste aantal medewerkers per functie bij Valkenhof is (1) niveau 3 zorg en welzijn, (2) niveau 1 zorg en welzijn en (3) niveau 2 zorg en welzijn. Samen vormen zij bijna 75% van het totale medewerkersbestand van Valkenhof. De behandelaren staan op de vierde plaats met bijna 10%, gevolgd door leerlingen met zo'n 8%. Valkenhof telt 47 stagiaires en 351 vrijwilligers in 2020. Er gingen netto 100 medewerkers uit dienst in 2020.

Het ziekteverzuim in het Coronajaar 2020 was te verwachten hoog: 8,9% met een meldingsfrequentie van 1,17.

Het percentage inzet Personeel Niet In Loondienst (PNIL) is 5,5% van de totale inzet maar bedraagt 11,3% van de loonkosten. Daarom gaat Valkenhof in 2021 onderzoeken hoe en realiseren dat de inzet PNIL sterk wordt gereduceerd.

6.4 Gebruik van hulpbronnen

Valkenhof borgt gebruik van hulpbronnen door o.a. BI-tool managementinformatie, T-blox bestelprocedure, Syntra verzuimregistratiesysteem, Intus roostersystematiek, SDB-ECD cliëntdossier, Medimo medicatieverstrekking, Leerplein e-learning, iProva-iCheck-iTask van Infoland voor document- en meldingssysteem, Familienet en Ultimo.

Valkenhof is voornemens om met iProva 'in the cloud' te gaan, de voorbereidingen hiervoor en voor andere systemen zijn getroffen. Ook werkt Valkenhof aan actualisatie van documenten. In 2020 is kritisch gekeken om het documentenbestand (iProva) op te schonen daar waar het kan en na te denken over een gebruikersvriendelijkere indeling van het digitale documentensysteem.

In 2020 is de overstap voorbereid naar een ander Electronisch Cliënten Dossier, gebaseerd op de MIKZO-methodiek.

6.5 Gebruik van informatie

Via de website van Valkenhof informeren we over onze zorg- en dienstverlening. Via het kwaliteitsvenster is inhoudelijke informatie te vinden. Ten tijde van Corona is op de website informatie te vinden over bv. bezoeksafspraken (aantallen, tijden etc.)