

Kwaliteitsverslag
Vivantes
Ouderenzorg
2023

VIVANTES
OUDERENZORG

OUDER WORDEN DOE JE SAMEN!



VIVANTES
OUDERENZORG

Inhoud

Inleiding	3
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
Wonen en Welzijn	6
Veiligheid	6
Leren en verbeteren van kwaliteit	8
Leiderschap, Governance en Management	12
Personeelssamenstelling	13
Gebruik van hulpbronnen	15
Gebruik van informatie	16
Resultaten verbeterparagrafen locaties	19

Inleiding

Vivantes levert zorg aan ouderen in negen kleinschalige verpleeghuizen en aangrenzende zorgwoningen in de gemeenten Sittard-Geleen, Beek en Stein (de Westelijke Mijnstreek). Deze verpleeghuizen kennen een gevarieerd en compleet aanbod van wonen met zorg met of zonder behandeling (WLZ). Alle verpleeghuizen zijn omringd met zorgwoningen. In de zorgwoningen wonen ouderen die niet intramuraal hoeven of wensen te wonen, maar wel zorg en ondersteuning nodig hebben. Hiervoor kunnen ze terugvallen op de diensten, (thuis)zorg en intramurale faciliteiten van Vivantes (zorgverzekeringswet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Wet Langdurige Zorg (Modulair Pakket Thuis of Volledig Pakket Thuis).

In de verpleeghuizen en zorgwoningen van Vivantes werd in 2023 door ongeveer 800 medewerkers en stagiaires/leerlingen en 400 vrijwilligers zorg verleend aan 1100 intra- en extramurale bewoners.

In 2023 stond het ontwikkelen van de volgende bouwstenen centraal:

- Medewerkers en teams leren van elkaar en krijgen de juiste begeleiding en aansturing in hun teamontwikkeling;
- Medewerkers en teams zijn creatief, verbindend en ondernemend, onafhankelijk van hun rol of functie. Zij zijn gericht op wat er wel kan én stellen grenzen;
- Aandacht voor goede persoonlijke communicatie tussen en met medewerkers, vrijwilligers én bewoners/cliënten en hun naasten is vanzelfsprekend;
- Naasten en vrienden van bewoners zijn welkom in de huizen van Vivantes;
- Wij hebben oog voor waar de systeemwereld knelt en niet helpt in het realiseren van onze doelen als het gaat om de leefwereld voor bewoners, naasten, medewerkers en alle andere betrokkenen. Het is aan de organisatie als geheel en alle medewerkers individueel om hierin vanuit de eigen rol creatief, verbindend en ondernemend te zijn. Wij zijn allemaal gericht op wat er wel kan én stellen grenzen bij wat niet nodig/ niet mogelijk is.

LEESWIJZER

In het verslag dat voor u ligt worden de behaalde resultaten - per thema van het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg – in 2023 voor u op een rij gezet.

In hoofdstuk 2 en 3 worden de concrete resultaten beschreven die in 2023 zijn behaald op de 8 thema's van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In hoofdstuk 3 worden de resultaten beschreven van de jaarplannen van de 9 locaties van Vivantes.



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen de bewoner en zijn naasten, professionals en de zorgorganisatie. De bewoner en zijn/haar naasten worden zoveel mogelijk in staat gesteld om zelfredzaam te blijven en de eigen regie over het leven te behouden. Het dagritme van onze bewoners is bepalend voor de ondersteuning en zorg die we bieden.

THEMA	RESULTATEN 2023
Het werk en de organisatie zijn georganiseerd vanuit het gedachtengoed dat kwaliteit van leven het vertrekpunt is; welzijn en een zinvolle/goede dag staan voorop	• Begin 2023 is de visie Eten en Drinken 2023-2027 “Eten is een beleving” vastgesteld. • In het spoorboekje eten en drinken beschrijft de manager bedrijfsvoering 3 trajecten die in 2023 zijn gestart en die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn vanuit de inhoud. Deze zijn: • Het borgen van de continuïteit van de verstrekking van warme maaltijden voor de bewoners van Vivantes; • Het onderzoek naar de uitbesteding van de voedingsdienst; De uitrol van de pilot Eten en Drinken.
Versterken van de samenwerkingsrelatie tussen mantelzorger, cliënt en de zorgomgeving	• Het beleid informele zorg is formeel vastgesteld op 25 juli 2023. • Op 12 september 2023 is het strategisch team akkoord gegaan met start procedure opstellen functiebeschrijving coördinator informele zorg. Doelstelling van de functie is een kwantitatieve en kwalitatieve versteviging van het team informele zorg te realiseren om de noodzakelijke ontwikkelingen op het gebied van informele zorg vorm te geven en te borgen binnen de organisatie. • De nieuwe attentieregeling medewerkers en vrijwilligers is op 14 december 2023 vastgesteld, na instemming door ondernemingsraad. • Er is een start gemaakt met het verhelderen van het aanmeldproces voor vrijwilligers. Dit proces wordt voortgezet in 2024. • Uit de 12 verwantenbijeenkomsten in 2023 kwam de behoefte van verwanten naar voren om meer handvatten te krijgen m.b.t. de omgang met hun hulpbehoevende naaste (o.a. ziekte-inzicht). Hierop is een design challenge gelanceerd om creatieve oplossingen te bedenken om hier invulling aan te geven. Deze werkvorm was gericht op het verkennen van manieren om de lasten van mantelzorgers te verlichten, hun ondersteuningsnetwerken te versterken, hun ervaringen te verbeteren en hen handelingsbekwaam te maken in het contact met hun naasten. • Er zijn in 2023 7 themabijeenkomsten geweest waarbij o.a. medewerkers van het expertisecentrum van Vivantes voorlichting hebben gegeven over o.a. dementie, palliatieve zorg etc. Deze bijeenkomsten zullen worden herhaald en verder worden uitgebreid in 2024. • Ook in 2024 zullen er verwantenbijeenkomsten worden georganiseerd gericht op het in kaart brengen van de behoeften van verwanten zodat een passende ondersteuning kan worden geboden. • De samenwerking met externe organisaties is verder uitgebreid, waarbij het Knooppunt Informele Zorg en andere zorginstellingen (o.a. Zuyderland, Sevagram, Cicero) een integraal onderdeel zijn geworden. Deze samenwerking zal worden

- voortgezet om de ondersteuning voor hulpbehoevenden en hun naasten verder te optimaliseren.
- Project 'Mantel op maat' (Zuyderland en Vivantes). Dit project richt zich op het versterken van de samenwerking tussen mantelzorgers, cliënten en zorgomgevingen. In dit project zijn de volgende resultaten bereikt:
 - Breder zicht op verwachtingen en behoeften van mantelzorgers;
 - De huidige mantelzorgreis en ontwikkelkansen in kaart gebracht; (Nadere) kennismaking en samenwerking met Knooppunt Informele Zorg afgetast en vormgegeven;
 - Bewustwording bij medewerkers en/of mantelzorgers door inspiratie/co-creatiesessies en themabijeenkomsten 'Anders kijken, anders doen';
 - Start- of onboarding-bijeenkomsten voor 'nieuwe' mantelzorgers gericht op informatie, verwachtingen en opbouwen van een relatie;
 - Inhoudelijke workshops voor mantelzorgers (o.a. omgaan met ouderdomsbeperkingen, zingeving, moeilijk gedrag).
 - Vivantes is onderdeel van de organisatie en uitvoering van het Alzheimer Café Stein-Elsloo.
 - Zomerbijeenkomsten 'Anders kijken, anders doen' per locatie om gesprekken met mantelzorgers te voeren.
 - Knooppunt Informele Zorg is betrokken om gezamenlijk een start te maken met de ontwikkeling van een training voor zorg- en welzijnsmedewerkers, gericht op het bevorderen van samenwerking met mantelzorgers en het voeren van constructieve gesprekken. Deze training zal zich richten op het versterken van de relatie tussen zorgverleners en mantelzorgers, en het faciliteren van open communicatie om de zorg optimaal af te stemmen op de behoeften van de zorgbehoevende.

2 Wonen en Welzijn

THEMA

RESULTATEN 2023

Doorontwikkeling van het product VPT

- Er is in 2023 een groei van 7 VPT-plekken gerealiseerd.
- In 2023 is gestart met het project VPT met behandeling. Dit is later VPT met intensieve zorg genoemd. In dit project zijn verschillende zaken opgeleverd. Er is een intensief zorgprotocol ontwikkeld waarin de specialist ouderengeneeskunde intervisie heeft met de thuiszorgteams. Dit wordt in 2024 geïmplementeerd. Daarnaast zijn er H-consulten ingezet bij een additionele behandelbehoefte. VPT leunt op een goede basis thuiszorg en hier is nu een verbeterprogramma voor opgestart binnen Vivantes, dat in 2024 verder vorm wordt gegeven. Het project krijgt vervolg in de doorontwikkeling van de VPT-menukaart (de menukaart geeft een overzicht van de producten die kunnen worden afgenomen), omdat is gebleken dat nieuwe menukaart onderdelen (o.a. begeleiding individueel) nodig zijn om VPT duurzaam in te kunnen zetten tot en met de laatste levensfase.



3

Veiligheid

Kwaliteit en veiligheid vormen de basis voor de zorg- en ondersteuning aan onze bewoners. Er is structurele aandacht voor kwaliteitszorg en bewoner- en medewerker veiligheid.

THEMA	RESULTATEN 2023																																																		
Cliëntvertrouwenspersoon	Er zijn in 2023 in totaal door 6 personen 9 uitingen van onvrede gemeld bij de cliëntvertrouwenspersoon.																																																		
	<table><tr><th>Categorie</th><th>Werkvoorraad op 1 januari 2023</th><th>Nieuw</th><th>Afgehandeld</th><th>Lopend</th></tr><tr><td>Professioneel handelen</td><td>0</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>Veiligheid</td><td>0</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>Communicatie</td><td>0</td><td>3</td><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>Ongewenst of onethisch gedrag</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Organisatie/logistiek</td><td>0</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>Klachtbehandeling door zorgaanbieder</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Overig</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Corona maatregelen</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>TOTAAL</td><td>0</td><td>9</td><td>9</td><td>0</td></tr></table>	Categorie	Werkvoorraad op 1 januari 2023	Nieuw	Afgehandeld	Lopend	Professioneel handelen	0	2	2	0	Veiligheid	0	2	2	0	Communicatie	0	3	3	0	Ongewenst of onethisch gedrag	0	0	0	0	Organisatie/logistiek	0	2	2	0	Klachtbehandeling door zorgaanbieder	0	0	0	0	Overig	0	0	0	0	Corona maatregelen	0	0	0	0	TOTAAL	0	9	9	0
	Categorie	Werkvoorraad op 1 januari 2023	Nieuw	Afgehandeld	Lopend																																														
	Professioneel handelen	0	2	2	0																																														
	Veiligheid	0	2	2	0																																														
	Communicatie	0	3	3	0																																														
	Ongewenst of onethisch gedrag	0	0	0	0																																														
	Organisatie/logistiek	0	2	2	0																																														
	Klachtbehandeling door zorgaanbieder	0	0	0	0																																														
	Overig	0	0	0	0																																														
Corona maatregelen	0	0	0	0																																															
TOTAAL	0	9	9	0																																															
In de meeste gevallen hebben deze personen onvrede geuit over diverse onderwerpen.																																																			
<table><tr><th>Persoon</th><th>Aantal</th></tr><tr><td>Cliënt</td><td>1</td></tr><tr><td>Medewerker namens cliënt</td><td>0</td></tr><tr><td>Wettelijk vertegenwoordiger, verwanten</td><td>5</td></tr><tr><td>Overig</td><td>0</td></tr></table>	Persoon	Aantal	Cliënt	1	Medewerker namens cliënt	0	Wettelijk vertegenwoordiger, verwanten	5	Overig	0																																									
Persoon	Aantal																																																		
Cliënt	1																																																		
Medewerker namens cliënt	0																																																		
Wettelijk vertegenwoordiger, verwanten	5																																																		
Overig	0																																																		
Van de 9 uitingen van onvrede zijn er 9 afgehandeld. Hiervan zijn er 9 positief afgehandeld (dat wil zeggen dat de onvrede is opgelost of er is wederzijds begrip ontstaan voor het probleem waardoor de betreffende persoon het niet meer als onvrede ervaart).																																																			
Vertrouwenspersoon medewerkers	Er zijn in 2023 in totaal door 17 personen 8 uitingen van onvrede gemeld bij de medewerkersvertrouwenspersoon. Van de 8 uitingen van onvrede zijn er 5 afgehandeld. Hiervan zijn er 5 positief afgehandeld dat wil zeggen dat de onvrede is opgelost of er is wederzijds begrip ontstaan voor het probleem waardoor de betreffende persoon het niet meer als onvrede ervaart. 7 personen kozen voor een andere oplossing, zijnde de organisatie verlaten of wisseling van de werkplek.																																																		

Klachtencommissie medewerkers

In 2023 zijn bij deze commissie geen klachten binnengekomen.

Clientvertrouwenspersoon WZD (CVP Wzd)

Er waren in 2023 9 voorlichtingen. Dat waren er 2 meer dan 2022.
De CVP Wzd heeft de rapportage over 2022 besproken met de CCR en er is een gesprek geweest met de 2 managers Welzijn en Zorg.
Daarnaast heeft er een kennismakingsgesprek plaats gevonden met een van specialisten ouderengeneeskunde (tevens Wzd-arts) en later is de CVP Wzd aangesloten bij een overleg met de Commissie Vrijheid van Vivantes.
In 2023 zijn er 27 locatiebezoeken afgelegd door de CVP Wzd.
In 2023 heeft de CVP Wzd ondersteuning geboden bij o kwesties.

Overzicht contacten klachtenfunctionaris

Er is in 2023 5 keer contact gezocht met de klachtenfunctionaris. In 4 zaken heeft de klachtenfunctionaris intensief bemiddeld. Alle zaken zijn afgehandeld naar tevredenheid van de melder. De zaken hadden betrekking op 4 locaties.

Klachtencommissie cliënten

- Regionale klachtencommissie cliëntenzorg (Care) ingesteld (Envida, Zuyderland en Vivantes) i.p.v. eigen klachtencommissie voor Vivantes.
- In 2023 is er 1 klacht bij de klachtencommissie binnen gekomen. De klacht had betrekking op de locatie Oud Geleen. De klacht is inmiddels afgerond

MIC en MIM-meldingen

Meldingen van incidenten worden digitaal gemaakt in ons managementsysteem Joost. Meldingen worden afgehandeld door verantwoordelijke functionarissen en er vindt een terugkoppeling naar de melder plaats. Analyses op basis van de meldingen worden besproken tijdens het kwaliteitsoverleg op locatie. Gesignaleerde trends (ook Vivantes breed) worden opgepakt vanuit de afdeling kwaliteit i.s.m. de locaties. In oktober 2023 is een nieuw digitaal MIC-formulier in gebruik genomen, waardoor het melden minder tijd kost. Door het uitvallen van een van de beleidsmedewerkers kwaliteit is de doorontwikkeling van Joost in 2023 niet verder opgepakt.



4

Leren en verbeteren van kwaliteit

THEMA	RESULTATEN 2023
Interne audits	In 2023 heeft het interne auditteam 15 interne audits verricht binnen de verpleeghuiszorg, thuiszorg en dagverzorging van Vivantes. Het interne auditteam bestond in 2023 uit 12 medewerkers allen werkzaam binnen Vivantes. Er is overal een waarderende resultaatgerichte audit naar onderstaande waarden uit het PREZO-kwaliteitssysteem uitgevoerd: • Genieten • Samen • Uniciteit • Veiligheid • Vakkundigheid Intramuraal zijn ook de waarden comfort en veiligheid betrokken in de audit. In de thuiszorg is de audit uitgebreid met de waarden: • Betrouwbaarheid • Kwaliteit • Ontwikkelen De interne audit heeft een plek in de PDCA-cyclus van Vivantes en is gericht op de check van het kwaliteitsplan van 2023 (en de onderliggende verbeterparagrafen per locatie) en daarmee tevens input leveren voor het kwaliteitsplan van 2024. Daarnaast vormt de interne audit een onderdeel van de voorbereiding op de externe audit door Perspekt in het kader van het groeimodel naar het PREZO-certificaat.
Prezo audits (externe audits)	Perspekt heeft in 2023 drie audits uitgevoerd binnen Vivantes. Alle drie deze audits zijn met goed resultaat afgesloten. Hierdoor heeft Vivantes binnen het groeimodel voor de Prezo-certificering op centraal niveau het keurmerk met betrekking tot de voorwaarden behaald. Binnen de 9 intramurale locaties heeft Vivantes het keurmerk met betrekking tot de domeinen behaald. Voor de thuiszorg en dagverzorging heeft Vivantes het groeimodel afgesloten en het gouden Prezo keurmerk ontvangen.
Prezo audits (externe audits)	Perspekt heeft in 2023 drie audits uitgevoerd binnen Vivantes. Alle drie deze audits zijn met goed resultaat afgesloten. Hierdoor heeft Vivantes binnen het groeimodel voor de Prezo-certificering op centraal niveau het keurmerk met betrekking tot de voorwaarden behaald. Binnen de 9 intramurale locaties heeft Vivantes het keurmerk met betrekking tot de domeinen behaald. Voor de thuiszorg en dagverzorging heeft Vivantes het groeimodel afgesloten en het gouden Prezo keurmerk ontvangen.
Wzd	• In juli 2023 heeft de WZD-functionaris de kwalitatieve analyse over 2022 aangeleverd bij de IGJ. • Informatie over en toepassing van de Wet Zorg en Dwang en de visie van Vivantes wordt tijdens de onboarding van nieuwe medewerkers aangeboden. Daarnaast is de folder 'Ouder worden doe

je samen – *Wet zorg en dwang en onze visie op wonen in vrijheid*' voor zorgmedewerkers aan alle locaties verstrekt.

- Een vergelijkbare folder, maar ontwikkeld voor (toekomstige) cliënten/bewoners en mantelzorgers is beschikbaar op iedere locatie en wordt door de zorgtrajectbegeleiders in de thuissituatie aangereikt bij potentiële bewoners van Vivantes.
- De commissie Vrijheid heeft een nieuwe samenstelling gekregen in 2023 en bestaat nu uit:
 - Specialist Ouderengeneeskunde/WZD functionaris en tevens voorzitter;
 - Beleidsmedewerker kwaliteit;
 - Gedragskundige;
 - Locatiemanager.
- De vertrouwenspersoon WZD werd uitgenodigd om een overleg van de commissie bij te wonen. Er werd hierbij een herhaalfsprak van tweemaal per jaar gemaakt.
- De Werkgroep WZD met hierin vertegenwoordiging van de aandachtsfunctionarissen per locatie en een gedragskundige. De gedragskundige is tevens de voorzitter van de werkgroep.
- De vertrouwenspersoon WZD werd in 2023 duidelijk in beeld gebracht op de website van Vivantes en expliciet benoemd in de folder '*Ouder worden doe je samen – Wet zorg en dwang en onze visie op wonen in vrijheid*' voor (toekomstige) bewoners.
- Er werd in 2023 een start gemaakt met een onderzoek door een Verpleegkundig Specialist in opleiding met als doel het in kaart brengen van de ervaringen van verpleegkundig specialisten van Vivantes en een collega zorgaanbieder. Dit onderzoek is lopende.
- Evaluatie van de WZD op individueel niveau vindt jaarlijks plaats in het multidisciplinair overleg als onderdeel van het primair proces en is als zodanig vastgelegd in de tot stand gekomen 'richtlijn multidisciplinair samenwerken'.

Ethische commissie

- De ethische commissie is in 2023 drie keer bij elkaar gekomen.
- In 2023 stond het opleiden van gespreksleiders (12) voor het Moreel Beraad door het opleidingsinstituut Reliëf centraal.

Moreel Beraad (MB) is een beproefd hulpmiddel in het komen tot goede zorg bij morele dilemma's tussen noodzakelijke zorg enerzijds en optimale kwaliteit van leven en welzijn anderzijds. Het moreel beraad is binnen Vivantes een onderdeel van het primair proces en draagt bij aan optimale kwaliteit van leven van de bewoner. In 2023 zijn er 11 morele beraden gevoerd.

Commissie kwaliteit en onderzoek

- In 2023 het resultaat van de doorontwikkeling van de originele TIP-toolbox (awolimborg.nl) naar het TIP-toolbox innovatiespel geïntroduceerd. Om de zorg te verbeteren moet er vaak geïnnoveerd worden. In het TIP-toolbox innovatiespel doorlopen zorgprofessionals 6 stappen om op een gestructureerde manier een innovatie te implementeren. Het spel is geschikt voor een samenwerking tussen verschillende disciplines en niveaus. De TIP-toolbox is in de praktijk nog niet ingezet in 2023. Dit zal in 2024 gebeuren.
- Vanuit de commissie is een onderzoek geïnitieerd gericht op het leren van MIC-meldingen in relatie tot kwaliteitsverbetering. Eerst zijn er een viertal vragen opgesteld, waar vervolgens studenten van de opleiding Beleid, Management en Evaluatie van Zorg van UM konden inschrijven. Het ging om de volgende vragen:
 - Welke meldingen en in welke aantallen worden er binnen Vivantes gemeld en zijn er verschillen tussen de locaties waarneembaar.
 - Welk proces van opvolging treedt vervolgens in werking, welke disciplines zijn daarbij betrokken
 - Hoe vindt de terugkoppeling plaats nadat een incident gemeld is in het Melding Incidenten Cliënten (MIC)-systeem.
 - Wat zijn de behoeften en voorkeuren van zorgverleners t.a.v. de wijze waarop ze een terugkoppeling ontvangen nadat ze een incident gemeld hebben?De uitkomsten van het onderzoek worden verwacht in april 2024.
- In september 2023 is het concept-rapport "Werkenmerken en welbevinden van medewerkers binnen Vivantes" gedeeld met de leden van de commissie. Het rapport is tot stand gekomen na een vragenlijstonderzoek vanuit de AWO-Limburg. Het rapport is op 25 januari 2024 met MT en ST van Vivantes besproken door de AWO-L

**Kwaliteitsvisitatie Lerend
Netwerk AWO-L**

In het reeds bestaande netwerk van Cicero, Envida, Meander, Sevagram, Vivantes en Zuyderland is een opzet gemaakt om in 2023 een externe visitatie uit te voeren op het thema Leren en verbeteren. Er werden duo's gemaakt die over en weer bij elkaar 'in de keuken kwamen kijken'. Daarbij werden drie groepen professionals aan elkaar gekoppeld:

1. Verzorgende/ verpleegkundige
2. HBO-Verpleegkundige/verpleegkundig projectmedewerker
3. Beleidsmedewerkers

Om steeds op een vergelijkbare wijze elkaar de vragen te stellen werd een onderwerpen-/vragenlijst opgesteld, afgeleid van de zelfscan van het kwaliteitskader zoals deze is opgesteld door Waardigheid & Trots op locatie.

Op 11 mei 2023 zijn de ervaringen van de visitaties per deelgroep en plenair aan elkaar teruggekoppeld.

Belangrijkste bevindingen waren:

- Binnen alle organisaties zijn initiatieven waarmee gereflecteerd wordt op wat beter kan;
- De invulling van overlegmomenten is divers; dit is vaak afhankelijk van de organisatiestructuur en het functiehuis;
- De inbreng van medewerkers op het kwaliteitsplan varieert;
- Leren van Cliëntervaringen wordt ofwel opgepakt vanuit vragenlijsten en kwaliteitsgesprekken (bijvoorbeeld op alle thema's van het kwaliteitskader), ofwel middels focusgroepen op specifieke thema's;
- Een lerend netwerk dient vooral gefaciliteerd te worden. Zowel binnen een organisatie als tussen organisaties.

Begin 2024 zal er wederom een externe visitatie plaatsvinden vanuit dit lerend netwerk.



Leiderschap, Governance en Management

Primair ligt de verantwoordelijkheid om te voldoen aan de kwaliteitskaders bij de locatiemanagers. Bij een transparante en coöperatieve samenwerking die Vivantes nastreeft, hoort een stijl waarin een leidinggevende eerder richting dan opdrachten geeft.

THEMA	RESULTATEN 2023
Versterken van de samenwerkingsrelatie tussen mantelzorger, cliënt en de zorgomgeving	- Vivantes participeert in het Netwerk palliatieve zorg Westelijke Mijnstreek. Een samenwerkingsverband tussen alle instellingen die betrokken zijn bij palliatieve zorg (thuiszorgorganisaties, huisartsen, ziekenhuis, verpleeg- en verzorgingshuizen, hospices, vrijwilligers- en mantelzorgorganisaties); - Steunpunt mantelzorg Westelijke Mijnstreek: dit steunpunt biedt ondersteuning aan mantelzorgers in de gemeenten Sittard-Geleen en Beek en wil de situatie van mantelzorgers en hun naasten verbeteren. - Begin 2023 is er een centrale nieuwjaarsbijeenkomst voor mantelzorgers georganiseerd. Hierin zijn mantelzorgers meegenomen in de totstandkoming van de strategie van Vivantes en de maatschappelijke ontwikkelingen (toekomstbeeld) en de wijze waarop Vivantes hierop wil anticiperen (anders kijken, anders doen). - Eind 2023 zijn er op elke locatie eindejaarsbijeenkomsten georganiseerd voor naasten en bewoners, waarin vooral ingestoken is op de samenwerking tussen bewoner, naasten en de professionals om de ondersteuning en zorg voor onze bewoners ook in de toekomst te borgen.
Bedrijfsvoering op orde	- De bezettingsgraad over geheel 2023 bedroeg 97,92% en ligt daarmee onder de beoogde 98,5 %; - Het aantal bewoners met behandeling nam over heel 2023 toe met 15. Dan is 10 minder dan verwacht. Het totale aantal bewoners met behandeling komt hiermee op 268 (70% van de intramurale bewoners).
Partnerschap in de wijk rondom behandeling vormgeven	- Er zijn gesprekken gevoerd met onder andere Zuyderland Care om te onderzoeken of er op deelgebieden samengewerkt kan worden (ANW-diensten, onafhankelijk voorzitterschap bij calamiteitenonderzoek, etc.). Er zijn geen structurele afspraken gemaakt. Wat betreft het calamiteitenonderzoek ligt wel de afspraak om de vraag te stellen aan elkaar als dit zich voordoet. - De samenwerking met eerstelijns praktijken is in 2023 gecontinueerd. Jaarlijks wordt de samenwerking geëvalueerd en er is een nauwe samenwerking met de behandel dienst van Vivantes. - Huisartsen maken gebruik van doorverwijzing naar de specialist ouderengeneeskunde voor advies en behandeling. De mogelijkheid bestaat dat ook medebehandelaren worden ingezet (gedragskundige, paramedici). - Zorgnetwerk Elsloo: in dit samenwerkingsverband van Medisch Centrum Elsloo (huisartsen, ergotherapie, fysiotherapie en apotheek), Vivantes, Zuyderland, welzijnsorganisaties en gemeente staat het opbouwen van duurzame multidisciplinaire samenwerking op wijkniveau centraal, met als doel dat ouderen uit Elsloo langer thuis in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Met subsidie van ZONmw zijn er in 2023 projecten uitgevoerd die bijdragen aan deze samenwerking.



Personeelssamenstelling

We zien dat onze bewoners steeds complexere zorgvragen hebben en de zorgzwaarte en kwetsbaarheid van onze bewoners verder toeneemt. Om in de toekomst hieraan tegemoet te kunnen blijven komen, moeten we blijven beschikken over voldoende gekwalificeerde medewerkers en dient de deskundigheid van onze medewerkers zich mee te ontwikkelen met de zorgvragen van de bewoners.

THEMA	RESULTATEN 2023
Het werk en de organisatie zijn georganiseerd vanuit het gedachtengoed dat kwaliteit van leven het vertrekpunt is; welzijn en een zinvolle/goede dag staan voorop	• We zijn gestart met de zogenaamde 'datatrein overlegvorm'. Hierin maken we de cijfermatige kant van bedrijfsvoering met de leidinggevenden inzichtelijk en bespreken deze om zo te komen tot beargumenteerde acties rondom de vervulling van dienstroosters, vacatures en de aanpak van verzuim; • Binnen de locatie Moutheuvel is gestart met een pilot 'anders werken'. Medewerkers met een andere (zorg) opleidingsachtergrond worden in dienst genomen om te ervaren hoe zij ons van dienst kunnen zijn en wat wij van hen kunnen leren. Deze pilot loopt momenteel nog; • We hebben inspiratiesessies gehouden over hoe we aankijken naar verpleeghuiszorg van de toekomst en hoe wij ons zouden kunnen organiseren naar inspiratie van Teun Toebes; • Er is een strategisch opleidingsplan gemaakt dat voorsorteert op de visie 'bekwaam is bevoegd'. Het zijn niet enkel de diploma's die bepalend zijn voor een functie vervulling, maar eerder de verworven competenties. Met opleiden gaan we hier komend jaar concrete invulling aan geven waarmee tegelijk een link gemaakt wordt naar de realisatie van een nieuw functiehuis in 2024;
In- en uitstroom medewerkers is minimaal in balans	• Vivantes heeft in 2023 een start gemaakt met de realisatie van een strategisch opleidingsplan. Het plan wordt in 2024 opgeleverd. • Vivantes heeft twee recruiters aangesteld ter realisatie van een juiste kwantitatieve en kwalitatieve instroom. • Vivantes heeft een aanbrenghonus voor eigen medewerkers gerealiseerd waarmee referral recruitment een impuls krijgt. • We werken waar mogelijk met het aanbieden van vaste contracten bij nieuwe medewerkers. • We hebben een start gemaakt met een nieuwe jaargesprekkencyclus. • De personele bezetting is in 2023 gekrompen met 5,7 fte. De uitstroom was dus iets hoger dan de instroom. Eind 2023 beschikte Vivantes over 749 medewerkers. Op basis van de begrote formatie en de gerealiseerde formatie zien we een tekort van 52 Fte. Dit tekort wordt nu deels ingevuld door meer-uren van medewerkers en personeel niet in loondienst (PNIL); • Om te werken aan het behoud van medewerkers is de attentieregeling aangepast. Waar eerst vertrekkende medewerkers een kleinigheidje als bedankje kregen, belonen we nu de medewerkers die respectievelijk 1 en 5 jaar in dienst van Vivantes zijn. • De gemiddelde deeltijdfactor van Vivantes is 0.64 Fte, hetgeen iets beneden gemiddeld in de regio is (0.66 Fte VVT Zuid Limburg). De gemiddelde duur van het dienstverband bij Vivantes bedraagt 6.10 jaar. De gemiddelde leeftijd (44.3) is iets hoger dan gemiddeld VVT Zuid Limburg (43.8). De verdeling man/vrouw bedraagt 13/87%.

**Nieuwe medewerkers
voelen zich welkom
en zijn goed ingewerkt
binnen de organisatie.**

**Gezonde werk-privébalans
voor onze medewerkers**

- Vivantes kent een onboardingsprogramma van 2 dagen voor nieuwe medewerkers één keer per maand, gevolgd door een warm welkom binnen het team op locatie;
- Praktijk Leer Versterkers (PLV): in 2023 zijn 2 praktijkleerbegeleiders opgeleid. 39 werkbegeleider zijn opgeleid in 4 groepen. 3 locatiemanagers hebben de leergang voor leidinggevendens gevolgd. Er zijn 8 teamprofielen en 9 beroepstakenlijsten in gebruik en 6 in ontwikkeling. Hierdoor kunnen leerlingen vooraf zelf al een beeld vormen op welke stageplek ze terecht komen en welke kennis en vaardigheden ze op de betreffende afdeling/locaties kunnen leren.
- Er is een coördinator plannen en flex gestart die het team van planners qua capaciteit- en roosterplanning verder professionaliseert. Tevens stuurt zij de flexpool aan, met een ambitie om hier de komende jaren in aantal werknemers te gaan groeien. Ook is er afscheid genomen van de dure PNIL-bureaus en werken we alleen nog met betrouwbare bureaus die ook prijstechnisch gezien gunstiger zijn.
- De doelstelling om het verzuim onder de 7% te houden is niet gelukt. Het verzuim over 2023 bedroeg 10,4 %. We scoren hiermee hoger dan het landelijk (8.2%) en regionaal (8.8%) branche gemiddelde en ook hoger dan in 2022 (9.4%). De meldingsfrequentie (0.92) daarentegen ligt wel lager dan vorig jaar (1.22) en ook lager dan het landelijk gemiddelde (1.6). Concreet zijn er dus minder verzuimmeldingen geweest dan vorig jaar maar loopt de gemiddelde verzuimduur wel op van 25 dagen naar 36 dagen. Dit laatste is de verklaring van ons bovengemiddelde verzuim; ondanks het feit dat medewerkers zich minder ziekmelden hebben we veel medewerkers te lang in verzuim.
- In 2023 zijn we gestart met het zogenaamde 'oplaadpunt' als preventiemiddel. Dit oplaadpunt biedt een mogelijkheid voor medewerkers om met deskundigen in gesprek te aan om verzuim te voorkomen. Hierbij worden tips en adviezen gegeven die de werknemer zelf kan ondernemen als preventieve maatregel voor verzuim.
- In 2023 is Vivantes overgestapt naar een nieuwe arbodienstverlener (WVM). Redenen voor deze keuze lagen o.a. in het feit dat zij werken vanuit de visie van positieve gezondheid, verantwoording nemen als werknemer, en laagdrempelige communicatie tussen leidinggevendens en arbodienstverlener.



3

Gebruik van hulpbronnen

THEMA	RESULTATEN 2023
Het werk en de organisatie zijn georganiseerd vanuit het gedachtengoed dat kwaliteit van leven het vertrekpunt is; welzijn en een zinvolle/goede dag staan voorop.	• De ondersteunende dienst heeft een belangrijke rol in het welbevinden van onze bewoners, cliënten en medewerkers. Het feit dat er steeds minder zorgverleners zijn en het aantal zorgvragers alleen maar verder zal toenemen, betekent ook iets voor de ondersteunende diensten. Ondersteunende diensten moeten vooral gericht zijn op het maximaal ondersteunen en faciliteren van medewerkers in het primaire proces en bewoners en naasten. Begin 2024 zal er een inspiratiesessie worden gehouden voor de ondersteunende diensten in het kader van anders kijken is anders doen.
Kwaliteit van onze huisvesting voldoet aan alle landelijke wetten regelgeving en onze huisvesting is veilig	• In 2023 is het softwarepakket Humble geïmplementeerd. Dit softwarepakket ondersteunt het proces om de toekomstige behoefte van het vastgoed vanuit het L.T.O.P. (Lange Termijn Onderhoud Planning) scherper in beeld te krijgen. • Eind 2023 is het LTOP Vivantes geactualiseerd en het strategisch vastgoedplan bijgesteld.
Inzet zorgtechnologie	• Met het oog op de aflopende overeenkomsten met betrekking tot de huidige zorgtechnologie, is in 2023 gestart met de verkenning van de substitutiemogelijkheden. Na het opstellen van een Pakket van Eisen (PvE) heeft er een marktverkenning plaats gevonden. Met twee leveranciers heeft een Proof of Concept (POC) plaats gevonden. Hierbij is een kamer ingericht met de zorgtechnologie van de 2 aanbieders en deze is getest door verschillende medewerkers van Vivantes. Op basis van deze ervaringen is besloten om vanaf oktober 2024 een POC 2.0 uit te voeren. Dit houdt concreet in dat de locatie Bunderhof geheel uitgerust zal worden met de nieuwe zorgtechnologie, waarna deze 5 maanden lang zal worden getest. Op basis van de resultaten van POC 2.0 zal worden besloten of deze zorgtechnologie uitgerold zal worden over alle locaties van Vivantes.
Partnerschap in de wijk rondom behandeling vormgeven	• De samenwerking met de eerstelijns paramedici is in 2023 voortgezet. De samenwerking verloopt naar ieders tevredenheid. Vooral op het gebied van inzet hulpmiddelen is er een goede afstemming en samenwerking. Samen kijken naar wat echt nodig is, voorkomt dat onnodig veel kosten worden gemaakt terwijl het de kwaliteit van bestaan niet bevordert.



4

Gebruik van informatie

THEMA	RESULTATEN 2023
Cliëntervaringsonderzoek	In november 2023 heeft wederom een cliënttevredenheidsonderzoek (intramuraal) plaatsgevonden. De respons nam iets toe t.o.v. 2022, van 41% naar 56%. Wat betreft resultaten zien we een dalende trend. De tevredenheid over de ervaringen met zorgmedewerkers is gelijk aan 2022. Dat is een compliment aan alle medewerkers van Vivantes. Alleen op de voorlichting en informatie wordt iets lager gescoord. De personeelskrapte en de wisselingen van personeel blijven voor de respondenten merkbaar. Belangrijke uitkomst is naast het behoud van medewerkers dat we extra aandacht moeten besteden aan verwachtingen management. De wereld om ons heen is dusdanig verandert, dat we allemaal anders naar zorg moeten gaan kijken en dus ook anders moeten gaan handelen (doen). Eind 2023 is daarom gestart met de inspiratiesessies anders kijken, anders doen (voor mantelzorgers en bewoners en voor medewerkers). Dit krijgt een vervolg in 2024 We zien een daling van de aanbevelingscore (NPS). De NPS-score is in 2023 6. In 2022 was de NPS-score nog 12.
Cliënttevredenheidsmeting is qua frequentie en inhoud afgestemd op de behoefte van de bewoner/ cliënt	Dit punt is niet gerealiseerd in 2023 t.g.v. afwezigheid medewerker afdeling kwaliteit. Dit thema schuift door naar 2024. Gekeken wordt direct naar koppeling met het generieke kwaliteitskompas.
Score Zorgkaart Nederland	In 2023 zijn er 134 waarderingen op ZorgkaartNederland geregistreerd. Daarvan zijn 95 waarderingen n.a.v. het cliënttevredenheidsonderzoek 2023 doorgeleverd aan ZorgkaartNederland. Er zijn 64 waarderingen uitgevallen door o.a. het ontbreken contactgegevens, stellingen overgeslagen, etc. 39 waarderingen zijn door bewoners en/of hun naasten op ZorgkaartNederland geplaatst. De gemiddelde score op zorgkaart Nederland over 2023 was een 7,9.
LPZ-meting 2023	In februari 2023 heeft Vivantes deelgenomen aan de Landelijke Prevalentiemeting Zorgkwaliteit. In overleg met de CCR zijn de volgende kwaliteitsindicatoren uitgevraagd: • Zijn voedselvoorkeuren met de cliënt en/of familie van de cliënt in de afgelopen zes maanden besproken en vastgelegd in het zorgdossier? (Verplichte indicator); • Welke beleidsafspraken met de cliënt zijn vastgelegd in het zorgdossier (Advance care planning)? (Verplichte indicator); • Worden medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair besproken met de medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan? (Verplichte indicator); • Heeft huidinspectie een decubitus categorie 2, 3 of 4 aangetoond? • Hoe wordt op uw afdeling gewerkt aan het terugdringen van vrijheid beperkende maatregelen?

Resultaten	Vivantes %	Landelijk %
Voedselvoorkeuren	88,3	72,8
Advance care planning	90,7	98
Medicatiefouten besproken	92,9	90,8
Decubitus	3,7	4,1

Medewerkerstevredenheid

In 2023 heeft er geen medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Voorbereidingen voor een medewerkerstevredenheidsonderzoek hebben plaatsgevonden in 2023. Realisatie zal plaatsvinden in 2024.



Resultaten verbeterparagrafen locaties

AELSERHOF

RESULTATEN 2023

Bedrijfsvoering op orde

- Afgelopen jaar hebben we getracht meer structuur aan te brengen in de bedrijfsvoering gespreken, het gebruik van de BI-tool en met haalbare KPI's te werken. Dit proces behoeft naar het komend jaar meer aandacht en een duidelijker link naar de jaarplannen. Hiervoor zijn inmiddels al initiatieven genomen om dit gestructureerd te verwerken in een Excel bestand met een duidelijke link naar de kaderbrief en het jaarplan. Dit zal actief ondersteund worden door de afdeling kwaliteit.

Het werk en de organisatie zijn georganiseerd vanuit het gedachtengoed dat kwaliteit van leven het vertrekpunt is; welzijn en een zinvolle/goede dag staan voorop

- Medewerkers worden actief betrokken in het beleid en (financieel) reilen en zeilen van de locatie.
- In 2023 zijn we er niet in geslaagd een lokale cliëntenraad te installeren.
- Dit zal door de nieuwe locatiemanager (start 1-2-2024) moeten worden opgepakt.

Medewerkers leren van elkaar en krijgen begeleiding in hun (team) ontwikkeling

- Het van elkaar leren en coachen op de werkvloer krijgt een steeds betere invulling. De verpleegkundigen ouderenzorg werken meer dan 50% in de zorg mee en zijn hierdoor ook goed in staat te coachen op individueel als teamniveau. Hier is echt een inhaalslag gemaakt en zie je dat teams beter in kaart zijn gebracht en gerichter gecoacht kan worden.
- Deskundigheid van medewerkers heeft de volle aandacht en het monitoren van de voortgang zal op locatieniveau als individueel in de jaargesprekken meegenomen worden.

In- en uitstroom medewerkers is minimaal

- De in- en uitstroom van medewerkers heeft in 2023 veel aandacht gehad, waarbij de focus lag op "geschikt of geschikt maken" door o.a. de mogelijkheden te benutten van intern opleiden. Het realiseren van een goede mix van deskundigheden is en blijft een uitdaging, zeker de niveau 3 medewerkers.
- Het optimaal benutten van de inzet van medewerkers, op basis van jaaruren systematiek, kan nog verder verbeterd worden. Een duidelijk beleid en het handhaven van gemaakte afspraken is hiervoor een vereiste. Wenselijk zou zijn dat er een compacte en duidelijke Vivantes brede afspraken komen.

Implementatie nieuwe digitale werkplek die medewerkers echt optimaal ondersteunt en leidt tot een Communicatieve Organisatie

- De introductie van de nieuwe digitale werkplek was een langgekoesterde wens en is ondersteunend aan het primaire proces. Hierbij is het een uitdaging om iedereen even digitaal vaardig te krijgen en dat verdient verdere verkenning en instructie de komende tijd.

BLOEMENHOF**RESULTATEN 2023****Methodisch werken ZLP op orde houden**

Er is veel aandacht besteed aan methodisch werken in ECD, maar dit blijft een aandachtspunt. In de voorbereiding op de introductie van de SOAP-methode in het ECD zijn er trainingen gegeven aan de medewerkers. Medewerkers zijn hier nu mee aan de slag gegaan. Medewerkers vinden het rapporteren via de SOAP-methode nog moeilijk en dit blijft aandacht vragen in 2024.

Hoe in te spelen bij problemen gedrag op PG afd.

De gedragskundige verbonden aan de locatie heeft dit goed opgepakt samen met het team. De gedragskundige heeft goede handvaten voor het team gegeven. Gedragskundige sluit aan bij bewonersbesprekingen. Ook is er een moreel beraad gevoerd met een team samen met gedragskundige en de adviserend verpleegkundigen palliatieve zorg.

Medicatieveiligheid is helemaal in orde

Per team is een aandachtfunctionaris medicatieveiligheid, die koppelen ook zaken terug en bewaken dat medewerkers het GDP opvolgen. Indien er zaken zijn die niet goed lopen pak de locatiemanager deze als leer en verbeterpunten op en besteedt hier aandacht aan in het Informatiebulletin van Bloemenhof.

Welzijn: Meer aandacht voor persoonsgerichte zorg

Er is in 2023 veel aandacht besteed aan persoonsgerichte zorg. Het onderwerp eenzaamheid (ook in CTO) is als team bij de wauwelatfel besproken. Maar soms is het ook de beleving van de mantelzorger i.p.v. de bewoner. De locatiemanager heeft dit ook een paar keer teruggekregen van bewoners zelf die zich helemaal niet eenzaam voelden. Er wordt veel samen met de bewoners gedaan en zeker op individueel vlak gekeken door de dames. Dat loopt echt goed in BLH. Gaf men ook op de mantelzorg avond aan. Er zijn telkens 2 activiteiten per dag, ochtend en middag.

BUNDERHOF**RESULTATEN 2023****Bedrijfsvoering op orde**

- De formatie is op orde t.o.v. begroting (>91,5% vaste contracten). Inzet van weekendkrachten (veelal oud-leerlingen met een klein urencontract heeft stabiliteit in planning tijdens vakantieperiode geboden).
- Elke afdeling heeft een vaste basisbezetting, waardoor de continuïteit van zorg beter geborgd is.
- Verpleegkundigen ouderenzorg werken dagelijks mee in de zorg of coachen op de werkvloer.
- De frequentie van de afdelingsoverleggen is teruggebracht van 1 x per 4 weken naar 1x per 6 weken.
- Het aantal MIC-meldingen is gehalveerd t.o.v. 2022 (163 vs. 342). De analyses van de MIC-meldingen worden besproken tijdens team- en EVV-overleggen op locatie.
- Het terugdringen van het verzuim tot maximaal 7% is niet gelukt. Het gemiddeld verzuim bedroeg in 2023 12,5%. Hiervan is 1,5% kort verzuim (<14 dagen) bedraagt en het overig verzuim langdurig is (waarvan meer dan de helft meer dan 3 maanden betreft).

Het werk en de organisatie zijn georganiseerd vanuit het gedachtengoed dat kwaliteit van leven het vertrekpunt is; welzijn en een zinvolle/goede dag staan voorop

- Per september 2023 neemt Bunderhof deel aan de pilot eten en drinken en worden de maaltijden besteld bij een externe maaltijdleverancier Holland Food Service. Maaltijden worden op locatie geregenereerd in een combiteamer en via de bain-marie wagen gedistribueerd. Hierdoor wordt de temperatuur beter geborgd en verloopt het uitserveren sneller. Zowel de kwaliteit als de beleving van de maaltijd is verbeterd. Er heeft zowel kwalitatief gezien procesverbetering plaatsgevonden en er wordt gestuurd op het voorkomen van waste. Doordat voorkeuren bekend zijn lukt het te bestellen naar behoeften en wordt waste beperkt.
- Door meer aandacht aan het proces en de beleving van de maaltijden te besteden, gebruikt 50% van de bewoners de broodmaaltijden gezamenlijk in het restaurant. Voor de warme maaltijd is dit 70% van de bewoners. Hierdoor is de sfeer verbeterd. Dit geldt eveneens voor voedselinname door de bewoners.
- In 2023 heeft eten en drinken veel aandacht gekregen. De dagdagelijkse aansturing is als pilot belegd bij een coach kwaliteit waardoor aandacht voor het proces en de aansturing van medewerkers sterk verbeterd is.
- Alle assistenten Zorg & Welzijn kunnen inloggen in het ECD en er is een begin gemaakt met het rapporteren van bijzonderheden in het ECD. Voorkeuren zijn opgehaald van elke bewoner en vastgelegd in het ECD;

Het werk en de organisatie zijn georganiseerd vanuit het gedachtengoed dat kwaliteit van leven het vertrekpunt is; welzijn en een zinvolle/goede dag staan voorop.

Gezonde werk/privébalans

In- en uitstroom medewerkers is minimaal

- Menubriefjes zijn afgeschaft en het inzicht in de voorkeuren van bewoners ondersteunt bij het bestellen van de warme maaltijdcomponenten. Bewoners kiezen aan tafel à la minute.
- Het vergroten van het bewustzijn bij medewerkers inzake voedselveilig werken vraagt continu aandacht en verbetering. In 2024 zal extra scholing plaatsvinden, zowel on-the-job als tijdens overlegmomenten.

- Er heeft een bijeenkomst voor mantelzorgers plaatsgevonden om mantelzorgers meer te betrekken bij de zorg en het welzijn van bewoners. Onderdeel hiervan is mantelzorgers uit te nodigen ondersteuning bij de daginvulling van bewoners te bieden, denk hierbij aan begeleiden van wandelmomenten. Dit proces komt aarzelend op gang, waarbij gewenning om de vraag te stellen een onderdeel is. Er wordt positief gereageerd op een vraag.
- Het is het team welzijn nog niet gelukt van elke bewoner voorkeuren en behoeften op het gebied van daginvulling in kaart te brengen. Dit is uitgesteld tot 2024. De gezamenlijke activiteiten zijn toegenomen en een grote groep bewoners neemt frequent deel aan deze activiteiten, er is afstemming aanbod activiteiten naar behoefte. Kleinschalige activiteiten zijn in ontwikkeling, maar verdienen verdere uitwerking.

- Voor een gezonde werk-privébalans zijn met enkele medewerkers afspraken gemaakt rondom beschikbaarheid. Deze zijn binnen de teams besproken en akkoord bevonden, zolang de situatie dit toe laat. Bij wijzigingen in de teamsamenstelling of van de zorgvragen van de bewoners kunnen deze wijzigen.

- De in- en uitstroom van vast personeel is 1 op 1 vervangen (1,3 fte). Het overige verloop betreft leerlingen en tijdelijke krachten (weekendkrachten). Deze is eveneens nagenoeg gelijk: 6,4 fte instroom, 5,3 fte uitstroom.

FRANCISCUS

RESULTATEN 2023

EXTRAMURAAL
Methodisch werken
binnen de zorgdossiers.

- Er zijn structureel MDO's met huisartspraktijk gepland, gericht op een betere en optimalere samenwerking (eerder vond dit niet plaats).
- Doelgericht rapporteren op PDA (OMAHA) is in progressie en blijft een vast onderdeel van de bewonersbespreking, waarbij evaluatie en eventueel bijstelling van PDA wordt toegepast.
- Achterstallige/ontbrekende administratie in zorgdossiers is bijgewerkt o.a. reanimatie beleid, recente episodelijst, persoonlijke wensen ophalen en integreren in zorgplan.
- Meer hulpmiddelen (Doff 'n Donner/druppelbril/inzet ergocheck) zijn ingezet t.b.v. stimuleren en behoud eigen regie client.

INTRAMURAAL
Aanspreekcultuur -open
communicatie.

Binnen de locatie wordt er integraal samengewerkt door de medewerkers, waardoor kennis en kunde wordt gedeeld. Hierdoor zien we dat de kwaliteit van de zorgverlening toeneemt en tevens het saamhorigheidsgevoel onder de medewerkers.

Er is meer sprake van een aanspreekcultuur binnen de locatie, maar dit blijft aandacht behoeven. Hierin zien we een stijgende lijn. De locatiemanager bespreekt dit onderwerp zowel individueel met medewerkers (o.a. tijdens jaargesprekken (diverse medewerkers hebben dit als ontwikkelpunt) als ook op groepsniveau.

De verpleegkundige ouderenzorg coacht medewerkers in de praktijk. Ook in 2024 medewerkers blijven stimuleren tot het ontvangen en geven van feedback en het reflecteren op het eigen handelen.

EXTRAMURAAL
EN INTRAMURAAL
Clientveiligheid

De beoogde daling van 10% MIC-meldingen medicatie is niet behaald. Alleen in Q1 en Q2 een lichte daling te zien in het aantal MIC-meldingen medicatie t.o.v. Q4-2022.

MIC-meldingen zijn een vast agendapunt tijdens het werkoverleg met als doel het bespreken van analyses en het creëren van bewustzijn.

EXTRAMURAAL

Persoonsgerichte zorg

Verbeteracties zijn ingezet n.a.v. trends zoals:

- ZZP'er beschikt over persoonlijke code voor medicijnwagen;
- Zowel de verpleegkundige ouderenzorg als de wijkverpleegkundige checken vooraf bij de inzet van een ZZP'er of de noodzakelijke administratieve gegevens zijn verwerkt m.b.t. toegang tot systemen;
- Ondersteuning bij inloggen in SDB ECD en/of Medimo;
- Nieuwe medewerkers worden door de verpleegkundige ouderenzorg of de wijkverpleegkundige meegenomen in geneesmiddelendistributieprotocol van Vivantes;

Dit thema blijft ook in 2024 onder de aandacht waarbij aanspreken op gedrag en juiste toepassing geneesmiddelendistributieprotocol een continu proces blijft.

In Q1 zijn wijkverpleegkundigen gestart met gesprekken met cliënten om wensen en behoeften op te halen en waar mogelijk te vertalen naar het zorgleefplan.

Er heeft een collectieve behoeftepeiling door de welzijnsmedewerker m.b.t. het wijksteunpunt uitgevoerd. N.a.v. deze behoeftepeiling zijn de activiteiten hierop aangepast. Sommige uitkomsten niet haalbaar voor implementatie zoals wens voor een indoor fitness gezien het gebrek aan ruimte. Met de cliënten die hebben aangegeven over de antwoorden in gesprek te willen gaan, zal dit daadwerkelijk worden opgepakt in 2024 d.m.v. individuele gesprekken.

INTRAMURAAL

Funciemix in balans brengen

De funciemix is in nu balans. In 2023 is het aantal medewerkers van niveau 4 en 3 is afgenomen (respectievelijk 0,88 en 1 Fte) en het aantal medewerkers van niveau 2 en 1 is toegenomen (totaal 2 Fte).

LA FAMILIE

RESULTATEN 2023

Bedrijfsvoering op orde

- Afgelopen jaar hebben we getracht meer structuur aan te brengen in de bedrijfsvoering gesprekken, het gebruik van de BI-tool en met haalbare KPI's te werken. Dit proces heeft naar het komend jaar meer aandacht en een duidelijker link naar de jaarplannen. Hiervoor zijn inmiddels al initiatieven genomen om dit gestructureerd te verwerken in een Excel bestand met een duidelijke link naar de kaderbrief en het jaarplan. Dit zal actief ondersteund worden door de afdeling kwaliteit.

Het werk en de organisatie zijn georganiseerd vanuit het gedachtengoed dat kwaliteit van leven het vertrekpunt is; welzijn en een zinvolle/goede dag staan voorop

- Medewerkers worden actief betrokken in het beleid en (financieel) reilen en zeilen van de locatie.
- Er is inmiddels ook een cliëntenraad geïnstalleerd (LF) met een mix van 1e contactpersonen en bewoners, deze komen een aantal keren per jaar bij elkaar.
- Maandelijks is er op de afdeling Somatiek ook een bewonersvergadering waarin we samen het gesprek aan gaan met VPO, welzijn en locatiemanager.

Medewerkers leren van elkaar en krijgen begeleiding in hun (team) ontwikkeling

- Het van elkaar leren en coachen op de werkvloer krijgt een steeds betere invulling. De verpleegkundigen ouderenzorg werken meer dan 50% in de zorg mee en zijn hierdoor ook goed in staat te coachen op zowel individueel als teamniveau. Hier is echt een inhaalslag gemaakt en zie je dat teams beter in kaart zijn gebracht en gericht gecoacht kan worden.
- Deskundigheid van medewerkers heeft de volle aandacht en het monitoren van de voortgang zal op locatieniveau als individueel in de jaargesprekken meegenomen worden.

In- en uitstroom medewerkers is minimaal

- De in- en uitstroom van medewerkers heeft in 2023 veel aandacht gehad, waarbij de focus lag op 'geschikt of geschikt maken' door o.a. de mogelijkheden te benutten van intern opleiden. Het realiseren van een goede mix van deskundigheden is en blijft een uitdaging, zeker de niveau 3 medewerkers.

Implementatie nieuwe digitale werkplek die medewerkers echt optimaal ondersteunt en leidt tot een Communicatieve Organisatie

- Het optimaal benutten van de inzet van medewerkers, op basis van jaaruren systematiek, kan nog verder verbeterd worden. Een duidelijk beleid en het handhaven van gemaakte afspraken is hiervoor een vereiste. Wenselijk zou zijn dat er een compacte en duidelijke Vivantes brede afspraken komen.
- De introductie van de nieuwe digitale werkplek was een langgekoesterde wens en is ondersteunend aan het primaire proces. Hierbij is het een uitdaging om iedereen even digitaal vaardig te krijgen en dat verdient verdere verkenning en instructie de komende tijd.

MOUTHEUVEL

RESULTATEN 2023

Verbeteren van werkklimaat en cultuur

Doordat er veel veranderingen zijn en dit gevoelens van oproept bij eenieder die daarmee te maken heeft blijft het verbeteren van het klimaat/cultuur de komende jaren om aandacht vragen.

Basis op orde

Er zijn acties uitgezet om de basis op orde te krijgen. De resultaten hiervan zullen in Q1 2024 zichtbaar worden (financieel).

Het werk en de organisatie zijn georganiseerd vanuit het gedachtengoed dat kwaliteit van leven het vertrekpunt is; welzijn en een mooie/goede dag staan voorop

Vanuit "Anders kijken, anders doen" zijn er o.a. coördinerend begeleiders aangetrokken om vooral het goede gesprek te kunnen voeren met de bewoners en verwanten om de wensen en behoeftes op te halen gericht op het verhogen van de kwaliteit van leven van de bewoner.

Daarnaast zijn er verkenningen om samen te werken op dit punt met externe partners, o.a. Gemeente, Elis dagbesteding, de bieb, Explore etc.

Samenwerking behandeldienst ontwikkelen en optimaliseren

- 1x per mnd. een overleg met de s.o, de gedragsdeskundige, vpo's en eventueel de evv'ers die in dienst zijn.
- 1x per mnd een overleg met s.o. en lg (m.n. ook geïnitieerd vanwege de kwaliteit en pilot op de locatie).

Gezonde werk/privé balans

Verzuimpercentage is 15,6%.

In- en uitstroom medewerkers is minimaal

Instroom, 16,31 fte
Uitstroom, 17,22 fte

OLYMPIASTAETE

RESULTATEN 2023

Mensen wonen zoals thuis

- Het zorgplan wordt beschreven in de ik-vorm. Dit punt is nog niet gerealiseerd en overgenomen in het jaarplan 2024 van de locatie.
- Er vindt meer afstemming plaats en er wordt met individuele behoeften meer rekening gehouden. Niet overnemen maar ondersteunen is ook meer gemeen goed aan het worden. Voornoemde twee punten behoeven nog steeds aandacht en zijn derhalve ook in 2024 als onderdeel van persoonsgerichte zorg overgenomen.
- De themabijeenkomsten rondom gezonde voeding door een diëtiste hebben nog niet plaats gevonden in 2023.

	• Kameronderhoud maakt onderdeel uit van de werkstructuur maar wordt niet consequent opgevolgd. Hier zal in 2024 meer op gestuurd worden. • Toegang tot en inzage in het zorgplan voor familie en naasten op verzoek van de bewoner is gerealiseerd. • Het doel om voor 98% van de bewoners een zinvolle daginvulling te realiseren binnen of buitenshuis is niet gerealiseerd. Daginvulling als onderdeel van het zorgplan dient nog verder geïntegreerd te worden. • Aan het huiselijk inrichten van gezamenlijke ruimten en de tuin is in 2023 geen uitvoering gegeven. Dit schuift door naar 2024.
Wij leven samen	• Het opsplitsen van het team in 2 twee teams met als doel overzicht, rust en inzicht te waarborgen voor bewoners is geparkeerd. Prioriteit heeft het vormen van één team.
Vivantes/Levanto maakt het mogelijk	• Er is een traject gestart met een ontwikkelcoach om het team verder te ontwikkelen gericht op samenwerken en aan- en afspreken. Dit traject loopt door in 2024. • Er zijn in 2023 vrijwilligers gekoppeld aan de locatie Olympiastaete en deze worden ingezet. • Casuïstiekbesprekingen vinden structureel plaats tijdens het teamoverleg en zijn gericht op het kennisvergroting m.b.t. somatische aandoeningen en het belang van goede persoonlijke hygiëne. • De actualiteit van de RIE en de signaleringsplannen van de bewoners is gerealiseerd, maar blijft een punt van aandacht. • De teamleider heeft (structureel) overleg met ketenpartners (o.a. huisartsen/paramedici/ Zuyderland) inzake de samenwerking. • Het 2-wekelijkse overleg met GGZ Zuyderland Ouderenzorg is gestopt. Er zijn korte lijnen met GGZ Zuyderland, waardoor casussen makkelijk opgepakt kunnen worden indien nodig. • Novizorg heeft zich teruggetrokken en de fysiotherapeutische behandelingen zijn overgenomen door Fysio Vision. • Bewoners en mantelzorgers worden uitgenodigd voor het MDO. • Er is nog geen welkomstbrochure voor de locatie Olympiastaete. Dit is als verbeterpunt opgenomen voor 2024.

oud geleen	Resultaten 2023
Het werk en de organisatie zijn georganiseerd vanuit het gedachtegoed dat kwaliteit van leven het vertrekpunt is; welzijn en een zinvolle/goede dag staan voorop	• In november 2023 heeft een themabijeenkomst plaats gevonden voor medewerkers. • Voor nieuwe bewoners/verwanten werd er 1x per 6/8 weken een koffie uurtje georganiseerd gericht op kennismaking. • Cliëntenraad is uitgebreid en er zijn 3 nieuwe vertegenwoordigers toegetreden, maar hieronder zijn geen bewoners • Nieuwsbrief voor verwanten en bewoners wordt samen met team welzijn gemaakt en verzonden via LaPosta. • Gestart met themabijeenkomsten. 2024 een vervolg aan geven. • Er is in 2023 contact gelegd met de voorzitter van de Katholiek Bond van Ouderen (KBO) Munstergeleen. Er staat een afspraak gepland voor Q1 2024. • Afdeling 1 en 2 zijn samengevoegd. Afdeling 3 en 4 nog niet. Op dit moment zijn er dus nog 3 roosters binnen de locatie.
Bedrijfsvoering op orde	• Datatrein overleg is lopende. Kwaliteit sluit hier niet bij aan. Daarnaast blijven de overleggen met kwaliteit, zorgservice en HR bestaan. • Medewerkers werden in 2023 nog niet meegenomen in de bedrijfsresultaten (kwartaalcijfers). • Op 1 december 2023 is een nieuwe locatiemanager gestart.
Zelflerend vermogen van medewerkers/ teams ontwikkelen	• In 2023 hebben zo'n 30 medewerkers de scholing Dedicated (palliatieve zorg voor mensen met dementie) gevolgd en in 2024 volgen er nog 30. Dan is de hele locatie geschoold. • Verpleegkundigen ouderenzorg bieden nabijheid aan medewerkers op de afdelingen. Op afdeling

**In- en uitstroom
medewerkers is minimaal**

- 1/2 is een werkplek voor de verpleegkundige ouderenzorg gerealiseerd in 2023. Voor afdeling 3/4 moet dit nog gerealiseerd worden.
- In december 2023 is gestart met zogenaamde 'klik' momenten. Op dit moment vindt dit één keer per dag in de ochtend plaats gezamenlijk met alle (zorg) medewerkers van de locatie. Hierin worden de bezetting, eventuele bijzonderheden, bijzondere zorgvragen e.d. besproken en afgestemd.
- Het gebruik van de Vivantes Academie door medewerkers verdient aandacht in 2024. De locatiemanager heeft dit opgenomen in jaarplan 2024;
- Kortdurend verzuim is laag. Werkdruk/werklast blijven bespreken. In 2023 hebben medewerkers veel werkdruk ervaren door openstaande vacatures.
- De locatiemanager heeft bijna geen ontwikkel – en jaargesprekken gevoerd in 2023.

URMONDERHOF

RESULTATEN 2023

Bedrijfsvoering op orde

- In 2023 een hoog ziekteverzuim (16,42%), veelal langdurend en nauwelijks te beïnvloeden;
- Hierdoor meer inzet van uitzendkrachten en ZZP'ers. Hierdoor is het locatiebudget overschreden.
- Zien stijging van de KPI's kwaliteit gedurende 2023.

**Het werk en de organisatie
zijn georganiseerd vanuit
het gedachtengoed dat
kwaliteit van leven het
vertrekpunt is: welzijn en
een zinvolle /goede dag
staan voorop**

- Vacature voor Verpleegkundige Ouderenzorg is ingevuld.
- De behoeften van bewoners zijn geïnventariseerd.
- Er zijn plannen gemaakt door het team (welzijn en zorg) gericht op een daginvulling aansluitend bij de behoeften van de bewoners.
- Het hele team draagt samen zorg voor de ondersteuning en zorg van de bewoners;
- Er is een basisrooster gemaakt op basis van de behoeften van de bewoners

**Eten en drinken gaat
uit van belevingen sluit
aan op keuzevrijheid
van bewoners binnen
de kaders van de
verpleeghuissetting**

- Bewoners kiezen zelf het moment waarop ze willen ontbijten;
- Bewoners hebben de keuze om 's middags of 's avonds de warme maaltijd te nuttigen;

Teamontwikkeling

- Samenwerking over de afdelingen heen is gestart (flexibele inzet afgestemd op ondersteuningsvraag).



