

Kwaliteitsverslag 2020



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
1.1.	Onze organisatie	2
1.2.	Missie en visie	2
	Zorgvisie Meander 2020 – 2025: Leid je eigen leven	2
1.3.	Totstandkoming kwaliteitsverslag	4
2.	Beschrijvend overzicht van de pijlers van het kwaliteitskader	5
2.1.	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	5
2.2.	Wonen en welzijn	6
2.3.	Veiligheid	8
2.4.	Leren en verbeteren van kwaliteit	12
2.5.	Leiderschap, governance en management	13
2.6.	Personeelssamenstelling	14
2.7.	Gebruik van hulpbronnen	17
2.8.	Gebruik van informatie	18
3.	Cluster speerpunten van het jaarplan 2020	20
3.1.	Cluster Verpleeghuizen	20
3.2.	Cluster Wijkzorgcentra	22
	Bijlage 1. Lijst met afkortingen	23

1. Inleiding

Dit is het kwaliteitsverslag verpleeghuiszorg MeanderGroep Zuid- Limburg (MGZL) (hierna te noemen Meander). In dit kwaliteitsverslag wordt beschreven hoe wij goede en verantwoorde zorg hebben geboden aan onze bewoners en hoe wij steeds lerende zijn om de zorg te blijven verbeteren. Het kwaliteitsverslag van Meander volgt de reikwijdte zoals omschreven in het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. De plannen zijn afgestemd op onze bewoners die 24 uur per dag aangewezen zijn op WLZ zorg en ondersteuning. Onze bewoners ontvangen een integraal aanbod van verpleging, verzorging, behandeling, begeleiding, welzijn en wonen. Omdat de reikwijdte de zorgzwaartepakketten (ZZP's) 4 t/m 10 omvat, is ervoor gekozen bewoners met een indicatie, zowel inclusief als exclusief behandeling, te betrekken.

Meander is een organisatie ingedeeld in een clusterstructuur, waarin ieder cluster een eigen identiteit heeft. Toch wordt getracht de verbinding te blijven zoeken tussen de clusters. Gezien de sterke verbinding tussen de clusters Wijkzorgcentra en Verpleeghuizen is dit het tweede jaar dat wij een gezamenlijk kwaliteitsverslag opstellen.

1.1. Onze organisatie

Meander is voor iedereen toegankelijk, voor jong en oud, voor rijk en arm en voor ziek en gezond. Wij bieden diensten aan waar onze bewoners het hele leven gebruik van kunnen maken, op het gebied van preventie, welzijn, wonen, zorg en gemak. Wij zijn werkzaam in de regio Parkstad en aangrenzende gebieden. Wij voelen ons sterk verbonden met deze regio. Wij houden rekening met ontwikkelingen binnen deze regio en passen ons aan op de behoeften en wensen binnen de regio.

1.2. Missie en visie

De afgelopen jaren heeft Meander een solide basis opgebouwd vanuit de bestaande strategie met als basis de belangrijke kernwaarden Eigen Kracht en Eigen Regie. Vanuit deze bestaande strategie gaat Meander nu een stapje verder zetten, met name op gebied van welbevinden. Onze bewoners een fijne dag bezorgen, dat vraagt om een holistische blik en gaat verder dan de zorg alleen.

Tot en met maart 2020 is er gewerkt aan het uitwerken van de verdieping van de bestaande strategie. Hierin worden de kernwaarden van Meander beschreven, onze verdiepte zorgvisie en de strategische uitdagingen voor de toekomst en hoe we deze kunnen realiseren. Bij het opstellen van de verrijkte strategie is gekeken naar de doelstellingen van de organisatie en de verwachting waar Meander over 5 jaar zal staan. Het jaar 2021 is de eerste stap in de realisatie van onze verrijkte strategie.

Zorgvisie Meander 2020 – 2025: Leid je eigen leven

Meander wil een bijdrage leveren aan het welbevinden van de inwoners van Parkstad en omstreken. Zij willen hun eigen leven leiden, ook als dat door lichamelijke of mentale beperkingen lastiger wordt. Zij hebben de behoefte en het recht om zoveel mogelijk de regie te blijven voeren over hun eigen leven. Dat kan, als wij hen daarin ondersteunen. Op de juiste wijze, uitgaande van hun persoonlijke behoeften en verlangens. Zónder de teugels van hen over te nemen. Wij zijn ervan overtuigd dat zij in staat zijn hun eigen leven te leiden, als we zoveel mogelijk een beroep doen op hun eigen kracht en verantwoordelijkheid.

Onze medewerkers hebben het hart op de juiste plaats omdat ze zich willen inzetten voor het welzijn en welbevinden van de medemens. Zij hebben voor dit mooie, betekenisvolle vak gekozen, om hun talent in te zetten voor onze bewoners. Zij weten als geen ander waar onze bewoners echt behoefte

aan hebben en wat hun leven fijn en betekenisvol maakt. Wij geloven in de combinatie professionaliteit en gezond verstand. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers – binnen alle professionele kaders – zoveel mogelijk ruimte krijgen om er naar eigen inzicht voor hun bewoners te zijn.

De betaalbaarheid van de zorg staat sterk onder druk. Om goede, klantgerichte zorg ook voor toekomstige generaties betaalbaar te houden, dient deze zo efficiënt en effectief mogelijk te worden georganiseerd, mede gericht op duurzaamheid. Via innovatieve zorg- en businessconcepten wil Meander daarin een leidende en inspirerende rol spelen.

Meander helpt mensen *hun eigen leven te leiden*. Waar en hoe ze ook wonen, wij bieden hen een veilig en prettig thuis, gebouwd op zeven solide kernwaarden.

Tabel 1. Kernwaarden MGZL.

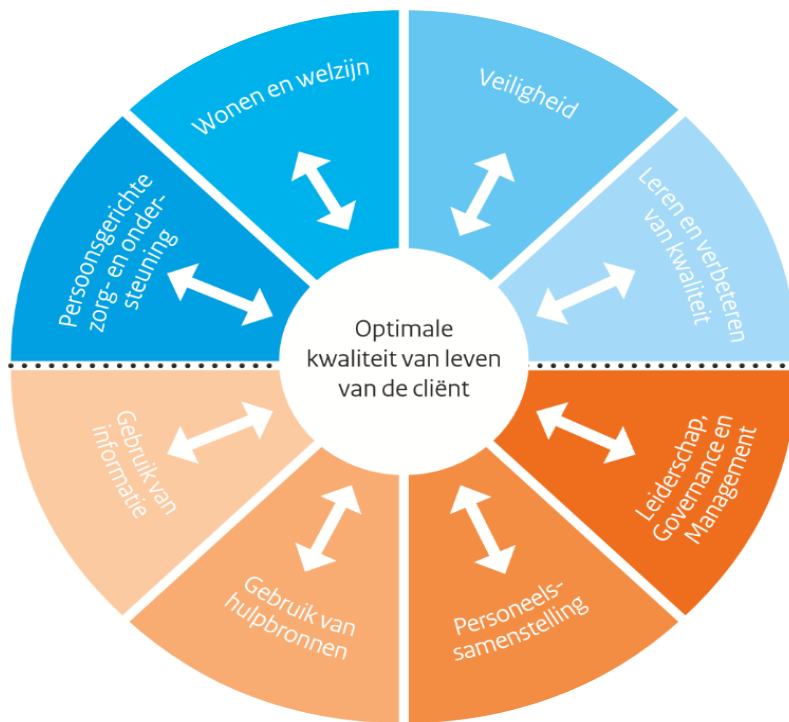
Met elkaar	Wij gaan samen met onze bewoners, mantelzorgers, familie, vrijwilligers, zorgprofessionals en samenwerkingspartners passende fysieke en sociale netwerken creëren vanuit de sociale benadering. Wij doen daarbij een bijzonder beroep op datgene wat de bewoner en de maatschappij voor de ander kan betekenen.
Eigen kracht	Van zorgen voor naar zorgen dat. We stimuleren het zelf doen zoveel als mogelijk. We doen een beroep op hun eigen vitaliteit.
Aandacht	Wij hebben aandacht voor onze bewoners en hebben en nemen hier de tijd voor.
Nieuwsgierig	Wij zijn geïnteresseerd in onze bewoners en wat hen drijft. Wij willen de bewoners leren kennen om hen zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen in het leiden van hun eigen leven.
Deskundig	Wij zijn professionals op het gebied van zorgverlening en welbevinden. Wij blijven ons zelf en onze processen continu verbeteren, ontwikkelen en vernieuwen en nemen hierbij een leidende en inspirerende positie in.
Eigen regie	Wij stimuleren of ondersteunen bewoners om zoveel mogelijk de regie te voeren over hun eigen leven. Hoe ze onze ondersteuning ingevuld willen zien, vormt daarbij het uitgangspunt.
Respect	Wij gaan respectvol met elkaar om. Uitgangspunt daarbij is fysieke, psychische en sociale veiligheid. Er is sprake van relatie gerichte zorg.

De nieuwe zorgvisie van Meander is gebaseerd op het gedachtengoed van de Sociale Benadering en ondersteund het kunnen leiden van je eigen leven. De Sociale Benadering biedt een bredere blik op alles wat er rondom dementie gebeurt. Het leven van mensen met dementie wordt bepaald door de wisselwerking tussen de ziekte en de leefwereld. Deze voortdurende wisselwerking noemen we de Sociale Benadering. Het denkraam van de Sociale Benadering helpt de behoeften, wensen en mogelijkheden van mensen met dementie en hun naasten beter te zien en begrijpen, en om in het verlengde daarvan de juiste ondersteuning te bieden. Bij dementie is het de kunst om de brug te slaan naar het gewone dagelijkse leven. Om de drempels daarbij te helpen overwinnen. Om ondanks de ontwrichtingen van de ziekte de draad van het leven zo goed en kwaad als het gaat weer op te pakken. Maar om tegelijkertijd ook voor te bereiden op de toekomst als leven met dementie ingewikkelder wordt. Meander heeft de Sociale Benadering omgedoopt tot Meanderbenadering: waar de Sociale

Benadering goed is voor mensen met dementie, is de Meanderbenadering goed voor al onze bewoners. De Meanderbenadering is een onderdeel van het implementatietraject van de kernwaarden van Meander.

1.3. Totstandkoming kwaliteitsverslag

Dit kwaliteitsverslag vormt de verantwoording van het kwaliteitsplan 2020. De verantwoording is gebaseerd op de 8 pijlers van het kwaliteitskader (zie figuur 1). Dit kwaliteitsverslag vormt tevens de input voor verbeteringen die in het kwaliteitsplan van 2021 en/of 2022 worden meegenomen.



Figuur 1. Integraal model voor dynamisch en ontwikkelgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg.

2. Beschrijvend overzicht van de pijlers van het kwaliteitskader

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe Meander invulling geeft aan de 8 pijlers van het kwaliteitskader. Indien er op een verschillende wijze invulling is gegeven aan een pijler binnen de clusters Wijkzorgcentra en Verpleeghuizen, zal dit duidelijk worden aangegeven.

2.1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

De visie van Meander is dat de bewoner als individu centraal staat in de geboden zorg. De zorg binnen de clusters moet goed zijn, onafhankelijk van waar de bewoner de zorg aangeboden krijgt. Goede zorg wordt geboden als het welbevinden en de gezondheid zo optimaal mogelijk zijn. Uitgangspunt van de zorg is het individuele zorgleefplan, dat voor iedere bewoner is opgesteld. Er wordt gekeken naar de behoeften en wensen van de bewoner.

Om ervoor te zorgen dat de verhuizing van thuis naar een van de Meander-locaties op een prettige manier verloopt, zetten we in op een warme overdracht vanuit de thuiszorg. Door wachtlijstoverleg, waarbij zowel intra- als extramurale medewerkers aanwezig zijn, kan informatie en voorkennis van extramuraal al gedeeld worden voordat iemand verhuist. Indien mogelijk, gaan intramurale medewerkers bij de toekomstige bewoner thuis op bezoek om kennis te maken. Doordat er een eerste contact ontstaat, kan er op het moment van de verhuizing een warme overdracht plaatsvinden en oprechte aandacht aan de bewoner en zijn naaste gegeven worden.

Tabel 2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Onderwerp	Doelstelling	Realisatie	Acties voor 2021
Aandacht voor eigen regie en meer bewegen	De bewoner kan, binnen zijn/haar mogelijkheden, zelf regie over zijn/haar leven en welbevinden voeren.	<ul style="list-style-type: none"> • De Methodiek ter Inventarisatie van Betekenisvolle Bewegvoorkeuren van Ouderen (MIBBO) is voor 80% geïmplementeerd. • De overige 20% is nog niet gestart, gezien de situatie met betrekking tot Covid-19. • De duofiets en duo-scootmobiel zijn ingezet om beweging naar buiten te stimuleren: voor de coronatijd is hier veel gebruik van gemaakt. Tijdens de coronatijd is gezocht naar alternatieven met betrekking tot bezigheden voor de bewoners. Toen de mogelijkheid om naar buiten te gaan er weer was, zijn de duofiets en scootmobiel weer in gebruik genomen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het implementeren van de overige 20% van de MIBBO in 2021. • Bewerkstelligen dat iedere bewoner een eigen weekprogramma heeft m.b.t. welzijn, eigen regie/meer bewegen. Dit kan worden teruggevonden in het nieuwe ECD, ONS dossier. • Een bewoner zich thuis voelt. Naarmate een bewoner meer behoefte heeft aan gezelligheid, wordt deze meer betrokken bij groep gerichte activiteiten. Wanneer een bewoner meer op zichzelf wenst te zijn, dan wordt dit gerespecteerd. • De verbeterpunten van de dossieraudit van 2020 meenemen bij de implementatie van het nieuwe ECD, ONS dossier.
50% Warme overdracht	De zorgverlener kent het levensverhaal van de bewoner en ondersteunt waar mogelijk om dit voort te zetten,	Het is niet inzichtelijk hoeveel % er op dit moment aan warme overdracht plaatsvindt. In de coronatijd zijn er vooraf aan de verhuizing geen huisbezoeken gedaan in de thuissituatie. Er was sprake van een quarantaine-afdeling waar bewoners heen	<ul style="list-style-type: none"> • Bij de implementatie van het nieuwe ECD, ONS dossier, wordt rekening gehouden met de warme overdracht en het optimaliseren van deze overdracht. • De verdere uitrol van het project warme overdracht.

	50% warme overdracht.	verhuisden alvorens ze naar de geplande afdeling of woongroep verhuisden. Wachlijstoverleg: Dit heeft in de coronatijd niet plaatsgevonden.	
Actieve dialoog	Het plan voor 2020 was om de Actieve Dialoog binnen het cluster een grotere rol te geven om de zorg nog persoonsgericht te maken	Cluster VPH: Door Covid-19 heeft de Actieve Dialoog op een andere manier vorm gekregen dan in eerste instantie de gedachte was. De Actieve Dialoog is in 2020 een middel geweest om medewerkers en teams te ondersteunen en om het gesprek aan te gaan over de gebeurtenissen met betrekking tot Covid-19. De Actieve Dialoog was een middel voor corona-nazorg bij onze medewerkers. Verschillende afdelingen zijn gestart met het Project 'Zelf kunnen, zelf willen, zelf doen!' Cluster WZC: Teamcoaching is ingezet zoals dit eerder in de thuiszorg gedaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Er hebben dialoog bijeenkomsten plaatsgevonden en medewerkers hebben een workshop gevolgd in combinatie met een Actieve Dialoog. Het doel is om dit project ook in andere afdelingen en locaties binnen de Verpleeghuizen uit te rollen.
Projecten m.b.t. bewegen en bewustwording.	Bewust wording ten aanzien van bewegen.	Cluster VPH: Project "Zelf kunnen, zelf willen, zelf doen!" : Intervenieren op twee gebieden: er zal een directe interventie plaats vinden bij de medewerkers van de Zorgafdeling (bewust wording ten aanzien van bewegen). Daarnaast zal de training resulteren in een indirecte interventie bij de bewoner (toename van ADL/HDL handelingen en zelfredzaamheid). Cluster WZC: de scholing Eigen Kracht is uitgerold zoals dit eerder bij de thuiszorg is geweest.	<ul style="list-style-type: none"> • Dialoog bijeenkomst (Medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers (2 uur). • Verkorte workshop in combinatie met actieve dialoog (Medewerkers facilitair/ondersteunend, vrijwilligers en mantelzorgers (3 uur)) • Workshops voor medewerkers

2.2. Wonen en welzijn

Hoewel de bewoners in een aantal opzichten verschillen, zijn er ook veel overeenkomsten. De overeenkomsten hebben betrekking op de behoefte aan welbevinden en gezondheid. Meander begeleidt en ondersteunt de bewoner vanuit een visie die gericht is op wonen en welzijn in plaats van een medisch georiënteerd model.

Voorbeelden van onderwerpen die onder de aandacht zijn geweest in 2020 zijn: 'Eigen kracht', 'Positieve Gezondheid' en 'Meer Bewegen'. Hierbij is gebruik gemaakt van de Methodiek ter Inventarisatie van Betekenisvolle Bewegvoorkeuren van Ouderen (MIBBO). Wanneer een nieuwe bewoner bij ons komt wonen, wordt de ergotherapeut ingeschakeld. De MIBBO is een methodiek om de bewegvoorkeuren van bewoners in kaart te brengen.

Tabel 3. Wonen en welzijn.

Onderwerp	Doelstelling	Realisatie	Acties voor 2021
Zinvolle dag-besteding	<ul style="list-style-type: none"> • Het welzijn van de bewoner staat centraal. • De bewoner bepaalt hoe aan zijn/haar welzijn inhoud wordt gegeven. • Bewoners hebben een ruim aanbod aan activiteiten op individueel en groepsverband, activiteiten sluiten aan op de persoonlijke voorkeuren en gewoonten van de bewoners. 	Implementatie van de Methodiek ter Inventarisatie van Betekenisvolle Beweegvoorkeuren van Ouderen (MIBBO).	<ul style="list-style-type: none"> • Het project groen, grijs en gelukkig wordt verder opgepakt en uitgewerkt. • Methodiek ter Inventarisatie van Betekenisvolle Beweegvoorkeuren van Ouderen (MIBBO) verder implementeren. • Per dag wordt aangesloten op de wens van de bewoner als het gaat over zinvolle invulling van de dag. De bewoner bepaalt wat zinvol is voor hem of haar. • Het sociale netwerk van de nieuwe bewoner wordt in kaart gebracht, hoe wil de bewoner zijn of haar sociaal netwerk betrekken in zijn/haar leven binnen een locatie.
Groen, grijs, gelukkig (GGG)	We hebben een gevarieerd aanbod van natuurbeleving activiteiten. Ouderen zijn meer in contact met de natuur, dit vergroot het welzijn.	Aanleg van 2 nieuwe tuinen heeft tot heden i.v.m. corona nog niet plaats gevonden, wel is er aandacht besteed om de huidige tuinen aantrekkelijk aan te kleden.	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een proceseigenaar (manager) aangewezen om het project GGG verder te implementeren en te gaan borgen in het cluster WZC. • De Aanleg van 4 tuinen in 2021. • Workshop organiseren voor managers over project GGG in juni 2021.
Maatschappelijke verbinding	Meander zoekt verbinding met maatschappelijke organisaties in de omgeving van de verpleeghuizen door ze te betrekken bij activiteiten.	Ondanks de beperkte mogelijkheden in 2020 wegens covid-19, hebben er door creatief te zijn toch activiteiten plaats kunnen vinden met maatschappelijke organisaties met inachtneming van de maatregelen. Een voorbeeld hiervan is dat een basisschool op één locatie voor de ramen een activiteit heeft uitgevoerd en hierbij contact heeft gezocht met de bewoners die binnen zaten.	<ul style="list-style-type: none"> • De verbinding blijven zoeken met maatschappelijke organisaties in de omgeving van de verpleeghuizen. • De activiteiten aanpassen aan de landelijke maatregelen die gelden. • De netwerken in kaart brengen van de maatschappelijke netwerken rondom een locatie. • Een sociale (vereniging) kaart per wijk opstellen, de buitenwereld naar binnen halen. • Het betrekken van mensen uit de wijk bij activiteiten in de verpleeghuizen en het faciliteren dat bewoners de verbinding in de wijk vinden.
Inzet vrijwilligers	Het aantal inzet vrijwilligers is cluster breed 40% van het totaal aantal medewerkers.	Door Covid-19, de beperking in het aantal bezoekers en sluitingen van de locaties mochten vrijwilligers niet de locaties in.	<ul style="list-style-type: none"> • Dit is een punt dat Meander gaat oppakken wanneer de mogelijkheden er weer zijn.

Inzet kwaliteitsgelden

Het grootste deel van de kwaliteitsgelden is ingezet op personele inzet. De personele inzet betreft: zorgassistenten, innovatiemedewerkers, praktijkbegeleiders, muziektherapeuten, beweegagogen, psychologen en zorgmedewerkers. Dit is in 2020 doorgegaan en heeft geen stilstand ondervonden.

De inzet van de sociotherapeut en de beweegagoog vervult een bijdrage aan de invulling van een zinvolle dagbesteding voor de bewoners, waarbij bewoners meer in beweging zijn.

Zorgassistenten richten zich vooral op het welzijn van de bewoners. Zorgassistenten gaan in gesprek met bewoners om de bewoner beter te leren kennen zodat er beter kan worden aangesloten op de wensen van de bewoner. Zorgassistenten zijn mede verantwoordelijk voor het oppakken en uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden binnen de (kleinschalige) woongroepen en zorgafdelingen met betrekking tot het welzijn en oprechte aandacht voor de bewoners. Bewoners zien een duidelijke toegevoegde waarde in de bejegening van zorgassistenten. Er is meer aandacht voor welzijn op individueel als op groep niveau merkbaar.

2.3. Veiligheid

Meander streeft naar een veilige omgeving voor bewoners en medewerkers. Dit doen wij op veel verschillende manieren:

Commissie Infectie Preventie (CIP)

Infectiepreventie is van groot belang. Binnen de kwaliteitsgroep is elk cluster vertegenwoordigd, evenals de medische dienst. Door structureel aandacht te geven aan infectiepreventie en te werken volgens de protocollen wordt het risico op infectieverspreiding aanzienlijk kleiner. Covid-19 heeft dat nog eens extra aangetoond. Vaak wordt het besmettingsgevaar onderschat. Het is daarom van groot belang dat medewerkers zich bewust zijn van dit risico en de juiste (adequate) hygiënemaatregelen nemen volgens de beschreven protocollen. In 2020 is er op elke locatie een infectie preventiemedewerker aangesteld. In 2021 zullen zij zich verder door ontwikkelen in hun rol.

MIK-commissie

In beide clusters hebben we een MIK-commissie. De MIK commissie bestaat uit de MIK/MIM voorzitter, en MIK/MIM coördinatoren. Alle teams hebben een MIK/MIM coördinator. De MIK/MIM coördinator is een verpleegkundige of verzorgende van de eigen afdeling. De MIK/MIM coördinator is verantwoordelijk voor het monitoren van incidenten en voor het ondernemen van verbeteracties op de afdeling. De MIK/MIM coördinator beoordeelt de meldingen en brengt adviezen uit, ziet erop toe dat de adviezen worden opgepakt, houdt een maandelijks overzicht bij, bespreekt de trend tijdens het teamoverleg en maakt ieder halfjaar een analyse van de meldingen. De manager is de eindverantwoordelijke voor het MIK/MIM proces op zijn/haar afdelingen.

In tabel 4 staat een overzicht van het totaal aantal MIK meldingen voor beide clusters. Het grootst aantal van de meldingen kunnen worden gezien bij val- en medicatie incidenten. De valincidenten bedragen ongeveer 60 procent en de medicatie incidenten ongeveer 20% van het totaal aantal incidenten. De afname in het aantal medicatie incidenten kan worden gelinkt aan de implementatie van Medimo, die in 2020 heeft plaatsgevonden bij bewoners met behandeling. Voor bewoners zonder behandeling vindt de implementatie van Medimo in 2021 plaats. De stijging van het aantal incidenten met betrekking tot

weglopen is te verklaren doordat in 2019 het type incident niet was opgenomen in het MIK formulier. In 2020 is het type incident weglopen pas toegevoegd aan het MIK formulier.

Tabel 4. Totaal aantal MIK Incidenten voor beide clusters.

Totaal cluster VPH en WZC	2019	2020
MIK_Type Incident	Totaal	Totaal
Val incident	2739	2510
Medicijn incident	1086	863
Vaccinatie Fout	0	0
Verbranding	12	6
Verslikken	25	40
Bijna verdrinking	0	0
Incident met materialen / apparatuur	44	57
Geen/onvoldoende/verkeerde zorg	12	15
Ongewenst gedrag klant t.o.v. andere personen (geen medewerkers)	122	104
Geweld door medewerker/vrijwilliger/familie richting klant	2	9
Weglopen	0	52
Overige incidenten	323	279
Totaal	4365	3935

Medicatieproces

Binnen elke locatie is er een key user benoemd voor Medimo. Tevens is er voor elk cluster een super key user benoemd. Tweemaal per jaar vindt er een overleg plaats tussen de super key user en de key users per locatie. Samen zijn de super key user en de key users verantwoordelijk voor het bewaken van het medicatie proces. In 2020 heeft er een apotheek audit plaatsgevonden. Hier hebben wij een 8,3 gescoord. De bevindingen van deze audit zijn gedeeld met de (super) key users. Beide hebben dit met de locaties opgepakt. De aandachtspunten die uit de audit zijn gekomen, zullen worden meegenomen als verbeteracties voor 2021.

Wet Zorg en Dwang

De Wet Zorg en Dwang (WZD) gaat uit van vrijwillige zorg. Pas als er geen alternatieven meer zijn voor zorg op basis van vrijwilligheid kan onvrijwillige zorg worden toegepast ter voorkoming van ernstig nadeel. Er is sprake van onvrijwillige zorg als bewoner niet instemt met, of zich verzet tegen, of zijn vertegenwoordiger niet instemt met de zorg.

In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat voor de intramurale setting de bouwstenen om tot een goede uitvoering van de WZD te komen, gereed zijn. Gaandeweg de uitvoering zal nog meer helder worden waar aanpassingen nodig zijn of wat uitvoerders nog nodig hebben om tot een goed resultaat te komen. Er is echter vertraging opgelopen in de implementatie door de omstandigheden als gevolg van de Covid-19-pandemie.

Medewerkers zijn geschoold. De zorgverantwoordelijkheden, medische dienst, paramedici, intramurale managers, directie, zorgbemiddeling en casemanagers hebben een scholing en e-learning gevolgd. Voor alle andere medewerkers werkzaam in het primair proces is een mini-game WZD ontwikkeld.

Meander heeft drie WZD-functionarissen benoemd (twee Specialisten Ouderengeneeskunde en één GZ-psycholoog). Het streven is om dit in 2021 uit te breiden naar vijf WZD-functionarissen. Er zijn twee cliëntvertrouwenspersonen (CVP) benoemd. Dit is een samenwerking met Burgerkracht Limburg.

Binnen Meander is de Adviescommissie Onvrijwillige Zorg (OVZ) geformeerd. Er kan een beroep gedaan worden op de Adviescommissie OVZ voor deelname aan overleg in de uitvoering van het WZD-stappenplan (stap 2, 4 en 5), voor ondersteuning in een team wanneer (nog) geen onvrijwillige zorg noodzakelijk wordt geacht, om alternatieven voor onvrijwillige zorg te zoeken en bij ondersteuning in de teams. Daarnaast worden een aantal deelnemers van de adviescommissie als externe deskundige ingezet, voor andere zorgorganisaties waarmee Meander samenwerkingsafspraken heeft.

Om regionaal tot goede afspraken en samenwerkingen te komen op gebied van bijvoorbeeld externe deskundigheid, is Meander aangesloten bij het regio-overleg van de Academische Werkplaats Ouderenzorg-Limburg (AWO-L).

Advance care planning

Binnen Advance Care Planning bij (kwetsbare) ouderen met multi-morbiditeit staan waarden en persoonlijke levensdoelen centraal en van hieruit geeft de oudere bewoner richting aan passende zorg en behandeling, zorg en welzijn.

Daar kwetsbare ouderen vaak beperkte mogelijkheden hebben betreffende autonomie en het vermogen tot beslissingen nemen, is een goede dialoog tussen alle betrokken partijen een vereiste. Ook de naasten van de bewoner kunnen een belangrijke bijdrage leveren.

De verpleegkundigen en verzorgenden hebben een belangrijke taak bij het waarnemen van signalen; dit gebeurt vaak op informele momenten. De specialist ouderengeneeskunde (SO) is eindverantwoordelijk voor het behandelplan bij bewoners mét behandeling. In gesprekken die SO's en verpleegkundig specialisten voeren met kwetsbare ouderen over zorg en behandeling is het meewegen van persoonlijke levensdoelen en waarden belangrijk. Binnen alle locaties wordt actief voorkomen dat bewoners moeten worden opgenomen in het ziekenhuis. Door goed te monitoren en in nauwe afstemming met de SO's en huisartsen wordt getracht de bewoner de juiste zorg te bieden in de eigen woonomgeving.

Het streven is om de cijfers uit het nieuwe ECD te kunnen halen met betrekking tot Advance Care Planning en preventie van acute ziekenhuisopnamen.

Tabel 5. Veiligheid.

Onderwerp	Doelstelling	Realisatie	Acties voor 2021
Kwaliteitsindicatoren	Het jaarlijks meten van de kwaliteitsindicatoren middels de LPZ meting. De LPZ meting leidt tot inzicht in de kwaliteit van zorg en de daarop te volgen verbeteracties.	In 2020 heeft geen LPZ meting plaatsgevonden doordat er een structurele wijziging in de planning is geweest vanuit de LPZ. De jaarlijkse LPZ meting van november 2020 is verplaatst naar februari 2021. Het betreft de volgende kwaliteitsindicatoren: medicatie, decubitus, advance care planning, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen, voeding en vocht.	<ul style="list-style-type: none"> • Het uitvoeren van de jaarlijkse LPZ meting in februari 2021. • Aan de hand van de uitkomsten van de LPZ meting, worden verbeteracties opgesteld en uitgevoerd.
Medicatieveiligheid	20% minder medicatie incidenten.	Deze doelstelling is behaald. We zien een duidelijke afname in medicatie incidenten door de implementatie van Medimo. Uit een evaluatie is gebleken dat Meander hoog scoort op het landelijk gemiddelde m.b.t. voorschrijven van antibiotica en psychofarmaca. Ook werden er meer merkmiddelen voorschreven dan generieke wat de kosten op deed drijven. De verbeterpunten uit de evaluatie zijn besproken met de Medische Dienst die dit hebben opgepakt, en zij nemen deel aan LINC.	<ul style="list-style-type: none"> • Het borgen van het medicatieproces. • De implementatie van Medimo voor bewoners exclusief behandeling. • Het monitoren en bespreken van medicatie incidenten en het uitzetten van verbeteracties. • De medische dienst verzamelt spiegelinformatie via de (zorg)apotheek.
Eten en drinken	Het vastleggen van de wensen met betrekking tot eten en drinken in het dossier. De eetsituatie is afgestemd op de behoefte van de bewoner. De bewoner ervaart een smakelijke maaltijd en heeft regie in het bepalen van de maaltijd.	Er is een werkgroep gevormd die zich bezig gaat houden met het vormen van een visie en het schrijven van beleid over voeding. In deze werkgroep zijn allerlei disciplines vertegenwoordigd, waaronder de bewoners. De werkgroep heet Eten Verbindt! De wensen over de voedselvoorkeuren zijn in het dossier vastgelegd.	<ul style="list-style-type: none"> • Het vormen van een visie over eten en drinken binnen Meander. • Met de implementatie van het nieuwe ECD, ONS dossier, zorgen dat wensen en voorkeuren van de bewoner kunnen worden vastgelegd in het dossier.
MIK/MIM	Het leren en verbeteren van incidenten om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De meldingsbereidheid vergroten.	Er is een start gemaakt met de nieuwe inrichting van de werkwijze van de MIK/MIM.	<ul style="list-style-type: none"> • Het herzien van de MIK/MIM gerelateerde formulieren. • Het scholen van prisma-analisten. • Het verbeteren van de analyses. • In plaats van ieder halfjaar, worden er per tertiaal analyses gemaakt van de incidenten.

2.4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Meander maakt deel uit van diverse lerende netwerken, zoals de Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg (AWO-L), Parkinson Net, Korsakov Kenniscentrum en de Innovatiekring Dementie. Deelnemende organisaties wisselen kennis en ervaringen met elkaar uit om zich steeds te blijven verbeteren. Ook in 2020 zijn deze samenwerkingsverbanden door gegaan achter de schermen. Zo is er doorgewerkt aan het project 'Expertisecentrum Lückerheide' in het cluster Verpleeghuizen. De AWO-L is betrokken geweest bij een pilot bezoekregeling van de eerste 25 huizen die bezoek mochten ontvangen in de Covid-19 periode. Verpleeghuis De Dormig (cluster Verpleeghuizen) was één van de 25 locaties die meedeed aan deze pilot. De AWO-L heeft de bezoekregeling gemonitord. Tevens heeft AWO-L meegewerkt aan de totstandkoming van 'De Hoeve' (cluster Wijkzorgcentra).

RAAT

In 2020 hebben we onze deelname gecontinueerd aan het project leer- en ontwikkelklimaat van RAAT plus Zuid-Limburg, een samenwerkingsverband van verpleeghuizen en zorgkantoor CZ. VWS financiert dit project met extra middelen om knelpunten op de arbeidsmarkt op te lossen ter ondersteuning van de implementatie van het Kwaliteitskader.

Samen met drie andere regionale WLZ-aanbieders participeert de locatie Dr. Calshof van het cluster WZC in één pilot waarvoor een werkgroep op regelmatige basis kennis, ervaring, probleemoplossingen en voortgang uitwisselt en als zodanig een lerend netwerk vormt. Het betreft de pilot vernieuwend onderwijs: aantrekkelijk en passend onderwijs voor doorstromers en zij-instromers teneinde andere doelgroepen te verleiden tot (door)leren en werken in de zorg. Verkort, hybride en gepersonaliseerd leren zijn de belangrijkste kenmerken van dit onderwijs. In april zijn we samen met twee andere organisaties gestart met 10 zij-instromers die, zonder voorgeschiedenis in de zorg, in 1½ – 2 jaar tot verzorgende IG/MZ of Mbo-verpleegkundige worden gediplomeerd. Om de in totaal 30 zij-instromers te begeleiden in dit onderwijsconcept zijn twee van onze medewerkers, net als van de twee collega-organisaties, een leergang tot praktijkverbinder gestart. Deze leergang is in maart gestart en eindigt eind maart 2022.

Leerafdelingen Zorg- en Revalidatiecentrum

De leerafdeling van Hambos (cluster VPH) is extern bekend als excellente en inspirerende leerplek voor aankomende zorgmedewerkers. De leerafdeling van de Hambos bleek zeer in trek bij aankomende zorgmedewerkers. In 2020 heeft de Hambos zich ingezet op de uitbreiding naar een tweede leerafdeling. Dit is behaald in 2020. Hambos heeft momenteel twee leerafdelingen in huis waar aankomende zorgmedewerkers worden begeleid en kennis kunnen delen. Binnen het cluster WZC zijn er twee leerafdelingen. Er is een leerafdeling in Pieterstaete en een leerafdeling in Heereveld.

ISO certificering

Meander voldoet aan de ISO 9001-normen. In december 2020 heeft een audit plaatsgevonden. Deze audit heeft digitaal plaatsgevonden, doordat Covid-19 niet mogelijk maakte om dit fysiek te doen. Bij locaties waar op dat moment Covid-19 had toegeslagen, heeft geen audit plaatsgevonden. De auditoren van KIWA hebben drie dagen lang audits uitgevoerd. Doordat er vooraf goed afgestemd is, heeft de audit zonder problemen plaats kunnen vinden. Uit de audit kwam naar voren dat aandachtspunten van de audit van 2019 zichtbaar zijn verbeterd.

Interne audits

Interne audits nemen een belangrijke plaats in binnen de PDCA-cyclus. Ze fungeren als check op de werking van het besturingssysteem en het verbetervermogen van de organisatie. In 2020 hebben we een audit gedaan op de PDCA en een dossieraudit. Bij de PDCA audit kwam naar voren dat we vooruitgang hebben geboekt ten opzichte van 2019 met het borgen van de PDCA cyclus in de clusters. Dit is ook door de ISO audit opgemerkt. De doelstelling voor 2021 is om te zorgen voor verdere borging van de PDCA cyclus binnen de clusters. De verbetermaatregelen van de dossieraudit zijn meegenomen in de implementatie van het nieuwe ONS dossier. Het voornaamste verbeterpunt was het vastleggen van de wensen en behoeften van bewoners in het dossier, waarbij de bewoner de regie heeft. In het ONS dossier zullen we gaan werken met de classificatiemethode Meetinstrument voor de Kwaliteit van Zorg (MIKZO). Bij de MIKZO ligt de focus op het welzijn en welbevinden van de bewoner.

Tabel 6. Leren en verbeteren van kwaliteit.

Onderwerp	Doelstelling	Realisatie	Acties voor 2021
Hoeve Overhuizen	Verdere door-ontwikkeling van de nieuwe zorgvisie 'De Hoeve'.	De oplevering van het zorgconcept 'De Hoeve'.	• In 2021 zal Hoeve Overhuizen open gaan met een nieuw zorgconcept.
Project LEEV	Middels het project, wordt inzichtelijk gemaakt hoe en in welke mate zorgorganisaties leren en verbeteren in de verpleeghuiszorg, gericht op persoonsgerichte zorg vanuit de relatie bewoner-naaste-zorgverlener.	Het project LEEV is uitgerold binnen 2 teams.	• Verdere uitrol van het project binnen de clusters.

2.5. Leiderschap, governance en management

In 2020 is de huidige strategie verrijkt en zijn nieuwe kernwaarden opgesteld. In 2020 is de verrijkte strategie op strategisch niveau doorontwikkeld. In 2021 zal een start worden gemaakt met de uitrol van de nieuwe kernwaarden in Hoeve Overhuizen en vervolgens over heel Meander. In 2020 is de keuze gemaakt om het Plancare 2, het huidige ECD, te vervangen met het ONS dossier van Nedap. De belangrijkste reden is gelegen in het feit dat de thuiszorg al werkt met het ONS dossier. Door zowel extramuraal als intramuraal te gaan werken met hetzelfde dossier, zal meer uniformiteit in de werkwijzen van de clusters komen en wordt de klantreis inzichtelijk gemaakt.

Jaarplan

Meander is een dynamische organisatie die nooit stil staat. Meander vindt het van belang om continu te blijven leren en verbeteren. De acht pijlers van het kwaliteitskader vormen dan ook de basis voor waaraan wij willen voldoen om een goede kwaliteit van zorg te leveren, en om inzichtelijk te hebben waar wij nog verbetering mogelijk kunnen maken. De structuur van de acht pijlers, hebben wij overgenomen in de clusterplannen voor de Wijkzorgcentra en Verpleeghuizen. De doelen zijn onderverdeeld onder de acht pijlers en de bijbehorende thema's. Vanuit hier is gekeken naar de plannen voor managers en hun teams. De manager heeft een plan dat een gelijke structuur heeft als het clusterplan, in de acht pijlers. De doelen die teams hebben, zijn ook verdeeld onder de acht pijlers. Doordat de plannen eenzelfde structuur hebben die in elkaar doorloopt, wordt gezorgd dat de PDCA

duidelijker te zien wordt in de werkwijze. Deze werkwijze zorgt ook voor de borging van werkzaamheden binnen beide clusters. Er is een continu proces van borging doordat teams de doelen in het teamoverleg bespreken, en managers de jaarplannen in het bilaterale overleg met de directeur. De herziening van de formats zal leiden tot een verbeterde PDCA binnen de clusters. Ook kunnen medewerkers meer worden betrokken in de doelstellingen van Meander.

Leiderschapsontwikkeling

Sinds enkele jaren ontvangen de teams van het cluster WZC team coaching; eerst had dit een verplichtend karakter, inmiddels is het alleen nog op eigen vraag. Deze team coaching is gericht op het verbeteren van de onderlinge communicatie en het komen tot zelforganisatie. Inmiddels ontstond ook bij de MT-leden behoefte aan team coaching en individuele coaching. Dit is nu opgepakt in de vorm van een leiderschapsprogramma.

Delen plannen met cliëntenraden en Centrale cliëntenraad

Het doel van de lokale cliëntenraden en Centrale cliëntenraad is het behartigen van de gemeenschappelijke cliëntbelangen waardoor een bijdrage wordt geleverd aan het verhogen van de kwaliteit van zorg en de klantgerichtheid van Meander. De lokale cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke klantbelangen voor zover deze betrekking hebben op de betreffende locatie. De lokale cliëntenraad overlegt met de clusterdirecteur of met de door haar gemandateerde verantwoordelijke manager van de locatie. De centrale cliëntenraad behartigt het gemeenschappelijk cliëntbelang voor zover het zaken betreft die locatie en cluster-overstijgend zijn. De centrale cliëntenraad overlegt met de raad van bestuur. In 2021 zal de medezeggenschapsstructuur zijn gewijzigd. Ingevolge de Wet medezeggenschap Cliëntenrechten Zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018) zal het primaat van de medezeggenschap maximaal bij de lokale cliëntenraden komen te liggen. Er zal worden overgestapt op een twee lagen structuur. De clusterraden komen te vervallen. De clusterraden zullen wel nog worden gebruikt om gezamenlijke, inhoudelijke bijeenkomsten voor alle lokale CL-leden te organiseren. Tijdens de Covid-19 periode zijn de lokale Cliëntenraden ook betrokken geweest bij het maken van afspraken en het in werking stellen van de bezoeksregelingen.

Ondernemingsraad (OR), Verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVAR), Medezeggenschap op Maat (MoM)

Medezeggenschap binnen Meander is georganiseerd in de OR, het MoM en de VVAR. De OR en het MoM als medezeggenschapsorganen behartigen de belangen van alle medewerkers binnen Meander. De VVAR is als representant van de verpleegkundige en verzorgende beroepsinhoud, nauw betrokken in het proces om de gewenste afstemming en samenwerking van organisatie en verpleegkundigen en verzorgenden, waarbij de bewoner centraal staat. Er is nauwe afstemming en samenwerking met de RvB en OR. De VVAR is zich verder aan het professionaliseren binnen Meander, waarbij wordt gestreefd om een doorontwikkeling te maken richting Professionele Adviesraad (PAR).

2.6. Personeelssamenstelling

Meander vindt het belangrijk om een goede werkgever te zijn voor de medewerkers. Meander investeert in medewerkers en heeft daardoor deskundige, gemotiveerde en gezonde medewerkers en daarmee een sterke positie op de arbeidsmarkt. We hebben professionele en verbonden medewerkers en een stabiele organisatie.

Tabel 7. Samenstelling medewerkers in FTE Cluster Wijkzorgcentra.

	2018	2019	2020	2021
Zorgpersoneel verpleeghuis in loondienst	<i>realisatie</i>	<i>realisatie</i>	<i>prognose</i>	<i>begroting</i>
Niveau 1	47,59	105,58	125,93	126,93
Niveau 2	54,39	55,20	60,95	61,95
Niveau 3	272,03	291,10	300,24	307,81
Niveau 4	46,04	45,28	48,87	49,87
Niveau 5	-	-	0,30	0,30
Niveau 6	12,02	15,96	18,54	19,54
Behandelaar	-	-0,00	1,82	1,82
Overig zorgpersoneel	2,10	0,03	0,06	0,06
Leerlingen★	6,08	8,99	17,84	17,84
1.1 Totaal aantal FTE	440,25	522,14	574,55	586,12
1.2 Bruto toename FTE tov 2018		81,89	134,30	145,87

*leerlingen zijn van leerwerklijn, WSP en maatschappelijke stage.

Tabel 8. In- en doorstroom Cluster Wijkzorgcentra.

Cluster WZC		
01-01-2020 tot 12-10-2020 aantal medewerkers zorgpersoneel	AANTAL	%
INstroom	112	9,33%
UITstroom	104	8,67%
DOORstroom IN (binnen CLUSTER naar andere OE)	175	14,58%
DOORstroom UIT (binnen CLUSTER naar andere OE)	173	14,42%
DOORstroom IN (van CLUSTER naar andere CLUSTER)	69	5,75%
DOORstroom UIT (van ander CLUSTER naar CLUSTER)	154	12,83%
Totaal aantal medewerkers per 12-10-2020	1200	

Tabel 9. Gemiddeld aantal medewerkers in opleiding op jaarbasis. Inclusief BOL/BBL/Volgtijd/Deeltijd/HBO.

Gemiddeld aantal medewerkers in opleiding cluster WZC		
Niveau	aantal	FTE
Niveau 1	1	0,65
niveau 2	16	10,4
niveau 3	69	44,85
niveau 4	71	46,15
niveau 6	41	26,65
totaal	198	128,7

Tabel 10. Samenstelling medewerkers in FTE Cluster Verpleeghuizen

	2018	2019	2020	2021
Zorgpersoneel verpleeghuis in loondienst	realisatie	oeting	gemiddeld aantal FTE op jaarbasis	
Niveau 1	19,21	63,04	85,42	78,53
Niveau 2	42,21	46,15	43,25	34,51
Niveau 3	194,50	201,59	213,46	185,47
Niveau 4	41,29	40,73	54,52	59,66
Niveau 5	-	-	0,41	-0,46
Niveau 6	9,63	11,98	17,09	28,43
Behandelaar	48,86	53,67	61,57	66,83
Overig zorgpersoneel	0,24	-0,03	0,59	0,22
Leerlingen★	5,99	9,09	14,44	43,05
1.1 Totaal aantal FTE	361,93	426,21	490,75	496,24
1.2 Bruto toename FTE tov 2018		64,28	128,82	134,31

*leerlingen zijn van leerwerklijn, WSP en maatschappelijke stage.

Tabel 11. In- en doorstroom Cluster Verpleeghuizen.

Cluster VPH		
01-01-2020 tot 12-10-2020 aantal medewerkers zorgpersoneel	AANTAL	%
INstroom	156	13,20%
UITstroom	104	8,80%
DOORstroom IN (binnen CLUSTER naar andere OE)	163	13,79%
DOORstroom UIT (binnen CLUSTER naar andere OE)	233	19,71%
DOORstroom IN (van CLUSTER naar andere CLUSTER)	48	4,06%
DOORstroom UIT (van ander CLUSTER naar CLUSTER)	205	17,34%
Totaal aantal medewerkers per 12-10-2020	1182	

Tabel 12. Gemiddeld aantal medewerkers in opleiding op jaarbasis. Inclusief BOL/BBL/Voltime/Deeltijd/HBO.

Gemiddeld aantal medewerkers in opleiding. cluster VPH		
Niveau	aantal	FTE
Niveau 1	1	0,65
niveau 2	15	9,75
niveau 3	47	30,55
niveau 4	51	33,15
niveau 6	50	32,5
totaal	164	106,6

Hybride leeromgeving

Meander biedt samen met het Vista College de mogelijkheid om deel te nemen aan de hybride leeromgeving. Hierin wordt het schoolse leren verbonden en verweven met het leren in de beroepspraktijk door eigen leerexperts, onder begeleiding van bevoegde docenten van het Vista College. Op deze manier ontstaat vraaggericht leren/gepersonaliseerd leren op maat. Tijdens de Covid-19 periode is het fysieke onderwijs gestaakt. Het leren op de afdelingen is wel doorgegaan.

Derde leerweg/expeditie ZZL

Samen met onderwijspartners ROC Rivor en Avans+ biedt Meander een innovatief, op maat gemaakt werkleertraject. Hierin wordt de medewerker versneld opgeleid tot Verzorgende IG/Maatschappelijke Zorg of Mbo Verpleegkundige. Begeleiding gebeurt door professionele docenten én ervaringsdeskundige collega's. De medewerker werkt in een ervaren zorgteam van Dr. Calshof en leert via een social learning platform. Praktijkbegeleiders worden ingezet voor het verbeteren en borgen van de kwaliteit van de leerling begeleiding. Voor de tien leerlingen binnen Meander vindt de opleiding plaats op de locatie Dr. Calshof (cluster WZC). Een belangrijke rol is weggelegd voor de praktijkverbinders: dit zijn de werkbegeleiders die theorie en praktijk met elkaar verbinden op de werkvloer.

HBO verpleegkundigen

Het blijkt lastig om nieuwe HBO-verpleegkundigen aan te trekken. Tijdens de Covid-19 periode is het werven van HBO-verpleegkundigen wel doorgegaan. Op dit moment worden medewerkers intern opgeleid om het aantal verpleegkundigen binnen de organisatie te vergroten. Binnen cluster WZC willen wij de HBO-verpleegkundige meer gaan positioneren dan de huidige situatie, zodat hun meerwaarde qua kennis en vaardigheden meer bekendheid en draagvlak geniet vanuit de teams. Door de HBO-verpleegkundige beter te gaan positioneren willen wij de kwaliteit van zorg verder verbeteren en optimaliseren door de juiste inzet op basis van kennis, vaardigheden en competenties. We zijn bezig binnen het MT met het onderwerp "betere positionering van de HBO-verpleegkundige". Momenteel is het fysieke onderwijs van de HBO-verpleegkundigen omdat de medewerkers nodig waren in de zorg. Het intern scholen zal zo snel als mogelijk is weer worden opgepakt.

2.7. Gebruik van hulpbronnen

Innovatieve middelen

Technologie krijgt steeds meer een rol binnen de zorgverlening en zo ook bij Meander. Technologische hulpmiddelen dragen onder andere bij aan het voorkomen van onrust, het bevorderen van welzijn en een zinvolle dagbesteding voor de bewoners. Middels het Meander Innovatie Netwerk en inzet van innovatiemedewerkers krijgen ideeën een podium en worden verbindingen gelegd. Alle Meander-medewerkers worden uitgenodigd deel te nemen aan "Slippertime", een event dat in het teken van innovatie, ontwikkelen en verbeteren staat. Van meerdere technologische innovaties is wetenschappelijk vastgesteld dat ze inzetbaar zijn als therapeutische interventie.

Technologische hulpmiddelen en innovaties die voor de covid-19 periode werden ingezet, zijn tijdens de covid-19 periode eveneens ingezet. Ook is in deze periode gezocht naar hulpmiddelen en innovaties die ondersteunend waren, zoals beeldbellen, Familienet en de Cube (de bezoekerimte bij Lückerreide, cluster VPH). Tevens is er gebruik gemaakt van de Blended Reality (virtual reality), de SmartGlass, en de SWASH (wassen zonder water). In 2021 worden de technologische innovaties geborgd in de dagelijkse routine in het kader van verbeteren van welzijn en de therapeutische werking. Met de komst

van het nieuwe ONS dossier, willen we vastleggen welke innovaties bij welke bewoner het beste werken en gebruikt worden om in beeld te hebben hoeveel de innovaties worden ingezet.

Samen aan de slag! - Verbetering multidisciplinair samenwerken

Bij Meander wonen bewoners die zorg én behandeling nodig hebben. Goede zorg en behandeling bieden we samen: we vragen aan de bewoner welke wensen deze heeft en vertalen dit naar zorg en behandeling. Samen maken we nu een stap voorwaarts naar een verbeterde multidisciplinaire samenwerking waarin we beter met elkaar gaan afstemmen. Het uitgangspunt van de verbeterde werkwijze is dat we binnen alle intramurale locaties op gelijke wijze gaan samenwerken volgens dezelfde afspraken.

2.8. Gebruik van informatie

Zorgkaart Nederland

Als uitgangspunt voor de klanttevredenheid gebruiken wij de Totaalscore op Zorgkaart Nederland. Managers en medewerkers zullen bewoners en naasten proactief stimuleren om een waardering op zorgkaart Nederland uit te brengen. De klanttevredenheid wordt gemeten middels de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland. De peildatum is 31-12-2020. 18 geverifieerde waarderingen betekent dat Zorgkaart Nederland 18 van de 94 waarderingen heeft nagekeken op waarheid.



In tabel 13 kunnen de waarderingen worden gevonden die ingevuld zijn op Zorgkaart Nederland. Bij een negatieve score wordt altijd door de manager geprobeerd in gesprek te komen met degene die de negatieve score heeft gegeven. Aan de hand van de uitkomst van dit gesprek worden verbeteracties afgesproken. Daarnaast zijn in december 2020 de eerste voorbereidingen gedaan om de PREM als klanttevredenheidsmeting te gebruiken binnen Meander.

Aan de waarderingen kunnen geen conclusies worden getrokken. Het gaat hier vaak om slechts enkele waarderingen. De stimulatie van het geven van waarderingen levert onvoldoende op. Om deze reden zullen wij in 2021 inzetten op een interne meting, de PREM.

Tabel 13. Aanbevelingsvraag Zorgkaart Nederland MGZL wonen en welzijn. .

Aanbevelingsvraag Zorgkaart Nederland			
Locatie	Totaal aantal waarderingen	Gemiddelde waardering	% dat deze locatie zou aanbevelen
Lückerheide	3	3.9	n.v.t.
Hambos	1	8.7	n.v.t.
De Dormig	6	8.5	100
Heiveld	0	n.v.t.	n.v.t.

Barbarahoës	4	9.0	100
Hospice De Vlinderhof	1	9.0	100

Tabel 14. Aanbevelingsvraag Zorgkaart Nederland per locatie.

Aanbevelingsvraag Zorgkaart Nederland			
Locatie	Totaal aantal waarderingen	Gemiddelde waardering	% dat deze locatie zou aanbevelen
Dr. Calshof	6	8.3	100
Eschveld	2	8.0	100
Firenschat	15	9.2	100
Heereveld	21	8.4	95,24
Kapelhof	10	9.0	100
Kling Nullet	5	9.0	100
Laethof	5	9.0	100
Pieterstaete/Bocholtz	1	9.7	100
Rode Beuk	1	6.7	100
Vroenhof	6	7.9	100
Hoog Anstel	4	8.5	100
Logeerhuis Parkstad	3	6.9	66,67

PREM

Aan het eind van 2020 zijn we op zoek gegaan naar een meetinstrument waarmee wij de klanttevredenheid kunnen uitvragen. De PREM is een meetinstrument dat al binnen de Thuiszorg wordt uitgevraagd aan bewoners. Het besluit is genomen om de PREM ook te gaan gebruiken voor het meten van de klanttevredenheid binnen de clusters Wijkzorgcentra en Verpleeghuizen. Enkele vragen van de PREM zullen worden aangepast aan onze specifieke bewoners. In 2021 zullen de clusters Wijkzorgcentra en Verpleeghuizen een nieuw ECD krijgen, het ONS dossier van Nedap. De Thuiszorg werkt al enige tijd met dit ECD. Wanneer het dossier ingericht is, zal de mogelijkheid om de PREM uit te vragen en te rapporteren in het dossier worden bekeken.

3. Speerpunten per locatie 2020

In dit hoofdstuk laten we per locatie zien wat de voortgang is op de speerpunten die wij in het kwaliteitsplan 2020 hebben gesteld.

3.1. Cluster Verpleeghuizen

Expertisecentrum Lückerheide

Speerpunt	Voortgang
Ontwikkeling expertisecentrum Lückerheide op gebied van Korsakov, jonge mensen met dementie en Parkinson. Ontwikkeling is reeds in volle gang en wordt in 2020 vervolgd.	Ontwikkeling is in gang, projectgroep bewaakt de voortgang.
Inzet van beweegagoog en sociotherapeut welke bijdraagt aan zinvolle dagbesteding en meer bewegen.	Deze zijn ingezet. Zeker in de coronatijd hebben zij een belangrijke rol gehad.
Deskundigheidsbevordering voor alle niveaus en opleiden van verpleegkundigen niveau 4 en 5, hetgeen bijdraagt aan verbetering van de zorg.	Een aantal medewerkers is gestart met de opleiding niv.4 en 5. In de coronatijd is fysiek onderwijs gestaakt. Medewerkers hebben volledig in de zorg gewerkt. Deskundigheidsbevordering wordt nu weer opgepakt.
Vergroten veiligheid voor klanten en medewerkers.	Hier blijft aandacht voor, onder andere middels de kwaliteitsindicatoren en MIK-/MIM-meldingen.

Zorg- en revalidatiecentrum Hambos

Speerpunt	Voortgang
Professionalisering van de leerafdeling.	Visiedocument is ontwikkeld en wordt nageleefd. 2 ^e leerafdeling is gestart.
Intensivering met basisschool Bleijerheide, hetgeen bijdraagt aan de zinvolle dagbesteding.	Aangepaste activiteiten in verband met de beperking van de bezoekenregeling.
Warme overdracht/zachte landing voor de klant en zijn naaste bij verhuizing naar het zorg- en revalidatiecentrum.	Hier is en blijft aandacht voor. In de coronatijd zijn minder mensen naar de Hambos verhuisd.
Door ontwikkelen "Trots op de Hambos". Dit is reeds in 2019 ingezet en heeft in 2020 zijn vervolg.	Lering van de coronatijd wordt hierin meegenomen.

Verpleeghuis De Dormig

Speerpunt	Voortgang
Bewoners genieten van maaltijden en ambiance.	Inzet van zorgassistenten draagt hieraan bij.
Warme overdracht/zachte landing voor de klant en zijn naaste bij verhuizing naar het verpleeghuis.	Hier is en blijft aandacht voor. Wachtlijstoverleg heeft een tijd stilgelegen. De overleggen hebben later in het jaar digitaal plaatsgevonden.

Groepswoningen Heiveld en Barbarahoës

Speerpunt	Voortgang
Inzetten van de actieve dialoog om communicatie tussen medewerkers, bewoners en naasten te bevorderen. Door het gesprek te voeren volgens de 5 kernwaarden van "Zo Zorg Ik" kunnen de best passende oplossingen en verbeteringen ontstaan en draagt bij aan persoonsgerichte zorg en teamontwikkeling.	De dialoog blijft doorgaan. In de coronatijd is het belang van goede communicatie tussen medewerkers, bewoners en naasten wederom gebleken.

Medische dienst

Speerpunt	Voortgang
Herinrichten primair proces van de medische dienst.	Herinrichting is in volle gang. Diverse disciplines zijn bij het project betrokken. In september heeft de kick-off plaatsgevonden en in oktober 2020 zijn we gestart met de nieuwe werkwijze. Het methodisch werken door de zorgmedewerkers is onderdeel van de herinrichting.
Verhogen van het aantal externe consulten door de specialisten ouderengeneeskunde in samenwerking met de huisartsen in de regio.	Dit blijft onder de aandacht.

Paramedische dienst

Speerpunt	Voortgang
Vakgroepen hebben een eigen jaarplan opgesteld, met ieder een eigen verbeterplan.	Vakgroepen hebben aandacht voor hun eigen jaarplan en ontwikkelingen.

Facilitair en Horeca-services

Speerpunt	Voortgang
Klanten genieten van maaltijden en ambiance.	Start van een projectgroep die zich bezig gaat houden met een visieontwikkeling m.b.t. eten en drinken in 2021.

3.2. Cluster Wijkzorgcentra

Speerpunt	Voortgang
MIBBO, aandacht voor eigen regie en eigen kracht.	Bij alle locaties is de MIBBO geïntroduceerd, verschillende locaties zijn hier ook al actief mee bezig, daar waar nog niet zal hier alsnog mee gestart worden. De MIBBO zal opgenomen worden in het nieuwe ECD in 2021.
Groen, grijs , gelukkig Niet alle locaties van het cluster beschikken over een tuin of balkon. Doelstelling 2020 is om op 2 locaties daar waar nog geen tuin/balkon aanwezig is dit te realiseren. Er is meer aandacht voor de natuur, bewoners maken gebruik van de tuinen en beweegtoestellen. Bewoners gaan meer naar buiten. Bewoners, familie medewerkers worden betrokken inrichting beleefstuinen.	Tuinen aanleg is nog niet gerealiseerd. Nu de situatie het weer toelaat wordt er actief deelgenomen aan buiten activiteiten, wij blijven dit ook zoveel mogelijk stimuleren. Op elke locatie is een natuur koffer aanwezig. Alle medewerkers, vrijwilligers, mantelzorgers hebben cursus GGG gevolgd. De kick-off GGG voor manager zal plaatsvinden in 2021.
Welzijn en aandacht voor de bewoner, Ken je bewoner, ga in gesprek, en vastlegging in het dossier over de samen gemaakte afspraken. Project 50% warme overdracht.	Extra aandacht voor opbouw van het dossier en verslaglegging, voorstel dossieropbouw en controles zijn klaar. De aandachtspunten zijn meegenomen in het nieuwe zorgdossier, zorgvisie en kernwaarden van Meander. Hier is en blijft aandacht voor. Wachtlijstoverleg heeft een tijd stilgelegen. De overleggen hebben later in het jaar digitaal plaatsgevonden. Projectgroep Warme Overdracht is gestart in 2020.
Pilot wassen zonder water (SWASH).	Actief gebruik gemaakt van wassen zonder water (SWASH) tijdens de corona fase op meerdere locaties. Het project is uitgewerkt en geïmplementeerd in het merendeel van de locaties.
Scholingen medewerkers (communicatie, assertiviteit, omgaan met agressie, greenbelt).	In de coronatijd is fysiek onderwijs gestaakt. Medewerkers hebben volledig in de zorg gewerkt. Deskundigheidsbevordering wordt nu weer opgepakt.
Verbetering van het activiteiten aanbod.	Tijdens corona hebben veel activiteiten voornamelijk op individueel niveau plaats gevonden.

Bijlage 1. Lijst met afkortingen

ADL	Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen
AWO-L	Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg
ECD	Elektronisch Cliënten Dossier
EV'er	Eerst verantwoordelijke verzorgende
GGG	Groen, Grijs en Gelukkig
HDL	Huishoudelijke Dagelijkse Levensverrichtingen
LPZ	Landelijk Meting Zorgkwaliteit
MGZL	MeanderGroep Zuid-Limburg
MIBBO	Methodiek ter Inventarisatie van Betekenisvolle Bewegvoorkeuren van Ouderen
MIKZO	Meetinstrument Kwaliteit van Zorg
MoM	Medezeggenschap op Maat
OR	Ondernemingsraad
OVZ	Onvrijwillige Zorg
PDCA	Plan Do Check Act
SO	Specialist ouderengeneeskunde
VPH	Verpleeghuizen
VVAR	Verpleegkundige en Verzorgenden Adviesraad
WLZ	Wet Langdurige Zorg
WZC	Wijkzorgcentra
WZD	Wet Zorg en Dwang
ZZP	Zorg Zwaarte Pakket