



STICHTING
NiKo

Kwaliteitsjaarverslag

2020

Voorwoord

Het jaar 2020 was voor iedereen een bijzonder jaar waarin we werden geconfronteerd met een corona pandemie veroorzaakt door het Covid-19 virus. Een situatie die alles in een ander daglicht plaatste. Alle plannen moesten worden aangepast en alle aandacht was gericht op het voorkomen van de verspreiding van het Covid-19 virus.

Om de kwetsbare bewoners te beschermen heeft de regering in maart besloten om de verpleeg- en verzorgingshuizen een aantal weken te sluiten voor bezoek. Dat was een heftige periode voor zowel bewoners, vrijwilligers, medewerkers, bezoekers en ook de cliënten in de wijkzorg. Het had veel impact op iedereen. Bewoners misten gezamenlijke activiteiten en natuurlijk het bezoek. Beide locaties maakten gretig gebruik van de prachtige tuin en gelukkig was het een warm voorjaar. Met de nodige creativiteit, flexibiliteit en improvisatie is het gelukt om met elkaar de continuïteit zo goed mogelijk te waarborgen.

In dezelfde periode zat NiKo middenin de verbeterslag waarin hard werd gewerkt om de kwaliteit op orde te krijgen, met ondersteuning van de WOL coaches. In afwachting van het vervolfbezoek van de IGJ en in de wetenschap dat er veel was verbeterd maar dat nog niet alles was ingebed. Door de pandemie werd het IGJ bezoek een half jaar uitgesteld. Op 29 oktober kwam tenslotte het goede nieuws dat het verscherpt toezicht werd opgeheven. De bezoeken die de IGJ aan beide locaties heeft gebracht gaven voldoende vertrouwen in de kwaliteit van de zorg en de verbeterkracht van de organisatie. Dat was een mooie dag voor ons allemaal.

Het jaar kende ook minder mooie dagen, ook de beide locaties van NiKo ontkwamen niet aan het Covid-19 virus. Aan het eind van de eerste coronagolf kwam er een uitbraak op één van de afdelingen in De Palatijn. Met de hulp van Defensie medewerkers en een positieve inzet van iedereen is het gelukt de uitbraak te beperken tot een cohort op één afdeling. Wel zijn er helaas enkele bewoners overleden en werden meerdere medewerkers ziek, waarvan sommigen lange tijd. De Nieuwpoort werd in het najaar getroffen met een aantal keer een uitbraak op verschillende afdelingen waarbij er geen verband was met elkaar. Alhoewel iedereen goed was voorbereid, was ook dat ingrijpend.

Het hele jaar stond corona centraal. Om verspreiding te voorkomen was er continue aandacht nodig voor extra hygiënemaatregelen. Scholing werd aangepast en steeds was er ook voortschrijdend inzicht in de te nemen maatregelen. Communicatie was essentieel en tijdrovend, zowel intern als extern en ook de lokale media wist ons te vinden in goede en in slechte tijden. Met ieders inzet hebben we het jaar tenslotte goed afgesloten. Het was daardoor ook een jaar van verbinding en waardering voor ieders inzet.

Bij de afsluiting van 2020 werd duidelijk dat er heel hard is gewerkt en heel veel goede resultaten zijn geboekt. De plannen die er waren zijn, ondanks de pandemie, grotendeels wel behaald, het verslag van dit jaar ligt voor u. Ik wens u veel leesplezier.

Jenny Ploeg MBA
Directeur/bestuurder Stichting Zorgorganisatie NiKo

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Dit gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening. Iemand met een zorg- en ondersteuningsbehoefte is vooral een uniek persoon met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst en eigen doelen. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vindt plaats binnen een relatie tussen cliënt en zijn naaste(n), zorgverlener en zorgorganisatie. De kwaliteit van deze relatie bepaalt mede de kwaliteit van zorg.

– Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

1.1 Wat was het plan

In 2020 was de focus op dit punt tweeledig. Allereerst wilden we, in het kader van de Wet zorg en dwang, extra nadruk leggen op de vrijheid en eigen regie van de bewoners. Ook de relatie tussen de PB-er, bewoner en diens naaste(n) wordt hierbij betrokken. Het tweede aandachtspunt was het methodisch werken, met specifieke aandacht voor de zorgdossiers.

1.2 Waar staan we nu

2020 was jammer genoeg niet het jaar van vrijheid. In maart kwamen de Corona-maatregelen en moesten de deuren dicht. De bewoners konden geen bezoek meer ontvangen, de activiteiten stopten en het restaurant ging dicht. Hoewel deze maatregelen nodig waren om COVID-19 in te dammen, was dit niet goed voor de kwaliteit van leven van onze bewoners.

In de loop van 2020 kwamen de vrijheden beetje bij beetje terug, maar nog niet op het oude niveau. Eind 2020 konden de bewoners beperkt bezoek ontvangen, was het restaurant weer open en konden activiteiten doorgaan in een andere vorm. Alleen voor de bewoners van afdelingen waar er een uitbraak was, waren er nog strenge beperkingen.

Het plan was om alle toekomstige zorgverantwoordelijken en verpleegkundigen in het voorjaar te scholen op het gebied van de Wzd. Door de Corona-maatregelen moesten de scholingen tijdelijk gestopt worden. Deze groep is alsnog eind 2020, begin 2021 geschoold. In deze scholing stond de vrijheid van de bewoner en het zoeken naar alternatieven centraal.

De relatie tussen de PB-er, bewoner en diens naaste(n) is één van de onderdelen die wordt bevraagd in de T-app, het meetinstrument voor cliënttevredenheid binnen NiKo. Deze vragenlijst is in de loop van 2020 aangepast, dit onderdeel wordt pas sinds juni 2020 in de nieuwe vorm uitgevraagd. De uitkomsten zijn positief; gemiddeld scoort de relatie tussen de 3,3 – 3,9 op een schaal van 1 tot 4 (zie ook hoofdstuk 2 Wonen en welzijn).

Rondom methodisch werken zijn er grote stappen gezet. Er is hard getrokken aan het op orde krijgen en houden van de dossiers. Er zijn in 2020 verschillende dossier-audits geweest, die een stijgende lijn laten zien in de volledigheid en het op orde hebben van de dossiers. Dit werd ook erkend toen de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) terugkwam voor een herhaalbezoek.

2. Wonen en welzijn

Dit gaat over de wijze waarop de organisatie en zorgverleners in hun zorg- en dienstverlening enerzijds oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welbevinden van cliënten en betrokken naaste(n) en anderzijds gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen hiervan.

– Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

2.1 Wat was het plan

In 2020 stond de monitoring van de tevredenheid over het aanbod centraal op dit punt. Het is belangrijk dat het aanbod aan activiteiten en welzijn aansluiten bij de vraag, behoeften en mogelijkheden van de bewoners. Dit werd gemonitord door middel van de T-app, het meetinstrument voor de cliënttevredenheid bij NiKo.

2.2 Waar staan we nu

Over het algemeen zijn de bewoners tevreden over de zorg- en dienstverlening van Stichting NiKo. De NPS-score voor locatie De Nieuwpoort is een 7,6 en voor De Palatijn een 8,5. Over het algemeen scoort De Palatijn beter dan De Nieuwpoort op alle onderdelen van de T-app. Dit kan wellicht te maken hebben met de wijze van invullen van de vragenlijst. Op De Palatijn wordt dat namelijk gedaan door de vertegenwoordigers, terwijl de vragenlijst op De Nieuwpoort voornamelijk wordt ingevuld door de bewoners zelf (beide groepen met hulp van de PB-er).

Als er gekeken wordt naar de individuele vragen, dan vallen een aantal zaken op. De bewoners zijn het minst tevreden over de maaltijden, met name op De Nieuwpoort is dit een belangrijk aandachtspunt. In de opmerkingen is terug te lezen dat er meer variatie in mag, dat het soms niet lekker is of dat de temperatuur van de voeding niet goed is. In De Nieuwpoort was in 2020 het restaurant een tijd dicht, vanwege de corona-maatregelen. Daardoor zijn alle maaltijden op de appartementen bezorgd, waar de bewoners de maaltijden alleen opaten en soms ook op een andere tijdstip en dan de maaltijd zelf opwarmden. Dit kan invloed hebben gehad op de tevredenheid van de bewoners. Het nuttigen van de maaltijd in het restaurant wordt door veel bewoners gewaardeerd. Er is door de koks wel gewerkt aan een aanpassing van het menu en de opmerkingen zijn hierin meegenomen.

Verdere aandachtspunten vanuit De Nieuwpoort zijn de schoonmaak en de activiteiten/dagindeling. De bewoners geven aan dat ze meer naar buiten zouden willen, al dan niet onder begeleiding van een vrijwilliger. Dit was deels niet mogelijk in 2020 vanwege de corona-maatregelen. Ook geven een aantal bewoners aan dat ze graag activiteiten in de avond en in het weekend zouden willen.

Hieronder is een overzicht van de vragen en de scores van de tweede helft van 2020 per locatie te vinden. In de eerste kolom zijn de vragen van de T-app te zien, waarna in de volgende kolommen de uitslag per locatie en de totaalscore te zien is. De aantallen die te vinden zijn in de eerste rij (onder de locatiennaam), zijn de aantallen ingevulde vragenlijsten.

	De Nieuwpoort (219)	De Palatijn (47)	Totaal (266)
1. De medewerker weet wie ik ben.	3,4	3,8	3,5
2. Ik heb voldoende inspraak op de wijze van zorgverlening.	3,4	3,5	3,4
3. Ik voel me gehoord, gerespecteerd en veilig.	3,4	3,7	3,5
4. Ik ervaar een fijne daginvulling.	3,2	3,6	3,3
5. Ik krijg de emotionele ondersteuning wanneer ik dat nodig heb.	3,2	3,5	3,3
6. Ik ervaar dat de medewerker luistert naar mijn adviezen en opmerkingen.	3,3	3,7	3,4
7. Ik geniet van de maaltijden.	3,0	3,4	3,1
8. Ik leef in een schone omgeving.	3,1	3,6	3,2
9. Ik ben tevreden over het verloop van de algemene zaken binnen Stichting NiKo.	3,1	3,4	3,2
10. Ik ontvang voldoende informatie over veranderingen in de zorg.	3,2	3,5	3,3
11. Ik vind dat er een goede relatie is tussen de persoonlijk begeleider en mij en mijn naaste(n).	3,3	3,8	3,4
12. Ik beveel De Nieuwpoort/De Palatijn aan bij vrienden en familie. (NPS-score 0-10)	7,6	8,5	7,8

4 = helemaal mee eens
 3 = mee eens
 2 = oneens
 1 = helemaal oneens

Donkergroen = 3,5 of hoger
 Lichtgroen = 3,0 tot 3,5
 Geel = 2,5 tot 3,0
 Oranje = 2,0 tot 2,5

3. Veiligheid

Garanderen van basisveiligheid betekent dat een zorgorganisatie met gebruikmaking van relevante professionele standaarden en richtlijnen, vermijdbare schade bij cliënten zoveel mogelijk voorkomt en leert van veiligheidsincidenten. Het gaat om risicobewustzijn en risicoreductie.

– Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

3.1 Wat was het plan

Op het punt van veiligheid waren er belangrijke stappen nodig. Op de planning stonden het herzien van de MIC-procedure, de organisatie klaarstomen voor de Wzd, RI&E uitvoeren en het keurmerk Veilig Voedsel behalen.

3.2 Waar staan we nu

In februari 2020 was de nieuwe MIC-procedure vastgesteld en werd deze geïmplementeerd. Naast de procedure werd er ook een nieuw MIC-formulier gemaakt en in het ECD-systeem geplaatst. Ook is er een MIC-commissie opgericht die de meldingen op organisatieniveau bespreekt. De MIC-commissie deelt aanbevelingen voor aanpassingen met de directeur/bestuurder, zodat de veiligheid verbeterd kan worden.

De nadruk lag in 2020 op de medicatieveiligheid. We zagen een hoog aantal medicatie-incidenten, waarvan ook een groot deel medicatiefouten (niet aftekenen van medicatie, niet volgen van de BEM-score, medicatie vergeten uit te zetten). In 2020 werd hard gewerkt op iedere afdeling om dit aan te pakken. Iedere afdeling maakte hiervoor zijn eigen plan om het zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de actualiteit. Op organisatieniveau is er een werkgroep gestart om Medimo, een app voor medicatie- en aftekenlijsten, te implementeren. Dit is in november en december van 2020 gebeurd. Daarnaast is er in het najaar van 2020 gestart met het herzien van het medicatiebeleid en zijn er nieuwe samenwerkingsafspraken met de apotheek gemaakt.

Vanaf 1 januari 2020 is de nieuwe Wzd ingegaan. Dit was met name voor De Palatijn een grote verandering; deze locatie is geregistreerd als een Wzd-accommodatie. Voor deze locatie is de samenwerking met de Zorgcirkel uitgebreid. Naast dat zij behandelaren leveren, leveren zij ook een Wzd-functionaris. De samenwerking is dus geïntensiveerd in 2020, naar tevredenheid vanuit beide organisaties.

In 2020 zijn alle (toekomstige) zorgverantwoordelijken en verpleegkundigen geschoold op het gebied van de Wzd. Voor de medewerkers van De Nieuwpoort lag de nadruk op het kennen van het verschil tussen vrijwillig en onvrijwillig, het zoeken naar alternatieven en weten wanneer je moet stoppen (op De Nieuwpoort wordt geen onvrijwillige zorg geleverd). Voor de medewerkers van De Palatijn werd dit aangevuld met welke stappen er doorlopen dienen te worden indien onvrijwillige zorg wordt overwogen.

Eind 2020 waren alle dossiers Wzd-proof gemaakt en waren de medewerkers bekend met de Wzd. Nog niet alles verliep soepel en correct, maar de kern van de wet (het 'nee, tenzij'-

principe) was goed bekend en werd opgevolgd. Voor de analyse van de onvrijwillige zorg in 2020, zie bijlage 1.

Verder werd er in 2020 de RI&E uitgevoerd. In de loop van 2020 werden er vragenlijsten uitgezet onder de medewerkers. Op basis hiervan werd een plan van aanpak gemaakt. Er heeft in het najaar van 2020 een rondgang plaatsgevonden, waar het plan van aanpak getoetst werd. Het externe bureau heeft begin 2021 hun definitieve toetsingsrapport met Stichting NiKo gedeeld. Ondertussen waren de afdelingen al gestart met het aanpakken van de verbeterpunten. Daarnaast zijn er in 2020 de eerste plannen gemaakt voor het opstarten van een Arbo-commissie die de voortgang rondom de RI&E-verbeterpunten op organisatieniveau zal monitoren.

De keuken heeft in 2020 hard gewerkt aan verbetering en borging van de kwaliteit van het voedsel. Dit werd getoetst door een externe partij, waarna het keurmerk Veilig Voedsel behaald is.

Corona heeft ook veel gevraagd op het gebied van veiligheid in 2020. Om de landelijke maatregelen te vertalen naar Stichting NiKo is er een crisisteam opgezet, bestaande uit de directeur/bestuurder, verpleegkundigen met het aandachtsgebied hygiëne en teamcoaches die werden ondersteund vanuit het secretariaat. Zij vertaalden niet alleen de landelijke maatregelen naar organisatorisch beleid, maar zorgden ook voor interne communicatie door middel van nieuwsbrieven, bestellen en verdelen van persoonlijke beschermingsmiddelen en scholing voor medewerkers.

Stichting NiKo kende vier uitbraken die steeds beperkt bleven tot één afdeling. Tijdens de eerste uitbraak, op De Palatijn, is er hulp gekomen vanuit Defensie. Zij hebben de medewerkers gecoacht en ondersteunt bij de verzorging van de zieke bewoners. De handvatten die Defensie geboden heeft, zijn ook in de latere uitbraken gebruikt.

Verantwoording van de kwaliteitsindicatoren

Ieder jaar vindt er een meting van de kwaliteitsindicatoren plaats. Deze indicatoren geven inzicht in de stand van zaken van de kwaliteit van zorg binnen zorgorganisaties. Vanuit de overheid zijn er een aantal kwaliteitsindicatoren opgesteld. Een drietal indicatoren zijn verplicht. Dit zijn de indicatoren Advance Care Planning (ACP), aandacht voor eten en drinken en medicatiefouten bespreken in het team.

Naast deze verplichte indicatoren zijn er ook keuze-indicatoren. Van deze keuze-indicatoren zijn de zorgorganisaties verplicht om er minimaal twee te kiezen om het totaal aan indicatoren uit te laten komen op vijf. De keuze-indicatoren waren gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, continëntie en decubitus.

Stichting NiKo heeft gekozen voor de indicatoren continëntie en decubitus. De keuze kwam voornamelijk voort uit het feit dat de indicator 'gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking' afviel. In 2019 was deze indicator wel gebruikt en leidde dat tot veel verwarring. In 2020 wilden we dit graag voorkomen. Deze verwarring kwam voornamelijk door het taalgebruik – het taalgebruik vanuit de indicatoren kwam niet overeen met de nieuw geïntroduceerde termen vanuit de Wzd. Daarnaast was de implementatie van de Wzd in volle gang, dus was het lastig om snel bij de juiste gegevens te komen. De gegevens rondom de inzet van maatregelen wordt bovendien halfjaarlijks uitgezocht en geanalyseerd vanuit de Wzd, waardoor het afnemen van deze indicator zeer waarschijnlijk geen meerwaarde zou hebben.

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Dit gaat over de wijze waarop de zorgverlener en zorgorganisatie op dynamische en lerende wijze zorg dragen voor optimale zorg en verzorging van cliënten, daarbij gebruikmakend van de best beschikbare kennisbronnen zoals wetenschappelijke literatuur, professionele richtlijnen, landelijke en lokale data, gesystematiseerde ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie.

– Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

4.1 Wat was het plan

In het kader van leren en verbeteren waren er twee belangrijke aandachtspunten in 2020. Ten eerste was het kwaliteitshandboek rijp voor een update. Ten tweede waren de spiegelteams – methodiek waarin teams de onderdelen van het kwaliteitshandboek besproken – toe aan vernieuwing.

4.2 Waar staan we nu

In het eerste kwartaal van 2020 is er een start gemaakt met het updaten van het kwaliteitshandboek. Dit kwam tot een stop in maart 2020 in verband met de Corona-crisis. De aandacht lag op de werkvloer en het veilig/hygiënisch werken, waardoor er minder tijd en energie was om de stukken van het kwaliteitshandboek na te lopen en aan te passen. Dit wordt verder opgepakt in 2021.

In 2020 was het plan om de spiegelteams te vernieuwen. Er is hierbij gekozen voor het opheffen van de spiegelteams, zij werkten niet zoals bedoeld was. Vanuit het NiKo vooruit!-programma is gekeken naar een vervanging van de spiegelteams, waarbij gedacht wordt aan het houden van periodieke kwaliteitsgesprekken en casuïstiekbesprekingen.

Het NiKo vooruit!-programma is opgezet met ondersteuning door de coaches van Waardigheid en Trots op Locatie (WOL) om te werken aan de kwaliteit van zorg. Zij hebben de punten van de IGJ en vanuit de WOL-scan uitgewerkt in een aantal projecten. De projecten zijn onder andere het herijken van de visie en verschillende kaders, werken aan medicatieveiligheid, werken aan de formatie en deskundigheidsmix en het voeren van kwaliteitsgesprekken. Al deze projecten worden beheerd door het programmeerteam, bestaande uit de directeur/bestuurder, twee teamcoaches, de beleidsadviseur kwaliteit, een verpleegkundige vanuit de Verpleegkundige Adviesraad (VAR) en de WOL-coaches.

Een van de projecten van het NiKo vooruit!-programma is het formuleren van een visie op en methodiek van leren en verbeteren. Hierbij gaat het om methodisch en periodiek werken aan leren en verbeteren binnen de organisatie. Het uitgangspunt voor de methodiek op leren en verbeteren was de PDCA-cyclus van Deming, die eind 2020 verder werd uitgewerkt zodat deze goed bruikbaar is voor Stichting NiKo. De belangrijkste aanpassing was dat de PDCA-cyclus op meerdere niveaus (die met elkaar in verbinding staan) gebruikt wordt; op

individueel niveau, teamniveau en organisatieniveau. Verdere uitrol van deze methodiek zal in 2021 plaatsvinden.

Om de kwaliteit van zorg te toetsen heeft er eind 2020 een externe audit plaatsgevonden bij het wijkzorgteam. Deze audit was gedaan om het PREZO-keurmerk van Stichting Perspekt te behalen. Er is voor dit keurmerk gekozen, omdat PREZO kijkt vanuit het cliëntperspectief naar de zorgverlening; deze zienswijze wordt erg gewaardeerd door Stichting NiKo. De auditoren waren zeer te spreken over de cultuur binnen het wijkzorgteam en de stappen die op organisatieniveau worden gezet om methodisch te leren en verbeteren. Op één onderdeel was nog verbetering nodig. Het wijkzorgteam is na de audit aan de slag gegaan met het verbeteren van de aandachtspunten.

5. Leiderschap, governance en management

Dit gaat over de aansturing en governance van de zorgorganisatie die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomangement, en over de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.
– Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

5.1 Wat was het plan

Op het onderdeel leiderschap, governance en management stond de verankering centraal van zaken die al in 2019 gestart waren. Hierbij ging het om de onderwerpen ECD, MIC-procedure, multidisciplinaire samenwerking en Wzd. Daarnaast was een studiemoment Good Governance gepland.

5.2 Waar staan we nu

Corona was niet alleen een groot onderdeel van de veiligheid, maar vroeg ook veel van het leiderschap in 2020. Zoals eerder is aangegeven, werd er een crisisteam opgezet die binnen Stichting NiKo de leiding nam over de Corona-aanpak. De directeur/bestuurder had daarnaast ook wekelijks overleg in de regio over de regionale aanpak. Daardoor is de samenwerking in de regio veel intensiever geworden, ook op andere vlakken.

Corona heeft ook invloed op de interne bedrijfsvoering. Naast de reguliere bedrijfsvoering moesten een aantal zaken apart geregistreerd worden. Denk hierbij aan het bijhouden van de coronabesmettingen en verdenkingen bij zowel bewoners als medewerkers. Het omgaan met verzuim door ziekte of quarantaineplicht en extra kosten die hierbij moesten worden gemaakt om de veiligheid te kunnen waarborgen.

Begin 2020 heeft er een studiemoment Good Governance plaatsgevonden met de leden van de Raad van Toezicht en de directeur/bestuurder, met ondersteuning vanuit de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ). De inhoud was gericht op het in stand houden van de goede samenwerking en ontwikkeling van de diverse profielen van de leden van de Raad van Toezicht.

Een belangrijk onderdeel binnen NiKo in 2020 is het NiKo vooruit!-programma. Dit programma is in juni 2020 opgezet. Hierbij is gelijk aan de slag gegaan met het herijken van de visie op wonen, welzijn, zorg en behandeling. In augustus is er een grote kick-off georganiseerd in het AZ-stadion, waar de medewerkers, samen met leden van de OR, cliëntenraad de VAR in een ontspannen setting input konden leveren voor de nieuwe visie. De projectgroep heeft deze vervolgens verder uitgewerkt in de kernwaarden.

Toen de richting van de nieuwe visie duidelijk was, konden andere projecten ook uit de startblokken. Er is nagedacht over de besturingsfilosofie; de rollen en kaders binnen Stichting NiKo zijn tegen het licht gehouden. Hieruit kwam onder andere naar voren dat de verdeling van de afdelingen onder de teamcoaches beter kon, dat teammanagers beter passen dan teamcoaches en dat de rol van verpleegkundige beter neergezet kan worden. Er zijn plannen gemaakt om niet alleen de organisatiestructuur, maar ook de vergaderstructuur aan te passen aan wat past binnen de nieuwe visie van Stichting NiKo. Aan deze punten is in 2020 hard gewerkt, zodat deze ideeën in 2021 verder uitgewerkt en geïmplementeerd kunnen worden.

6. Personeelssamenstelling

Dit gaat over de adequate samenstelling van het personeelsbestand. Hoeveel zorgverleners met welke vaardigheden en competenties zijn nodig om te voorzien in de (fluctuaties in) wensen en behoeften van cliënten waaraan de zorgorganisatie zorg en ondersteuning biedt?

– Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

6.1 Wat was het plan

In 2020 werd er gefocust op scholingen (o.a. onbegrepen gedrag, dementie en psychiatrie), continuïteit van bezetting op de afdelingen en multidisciplinaire samenwerking.

6.2 Waar staan we nu

Zoals eerder aangegeven, verliep de scholing in 2020 niet volgens planning. In eerste instantie werden alle scholingen geannuleerd in verband met de Corona-maatregelen. Later in het jaar hebben er toch flink wat scholingen digitaal kunnen plaatsvinden.

Er was ook veel aandacht voor de bezetting op de afdelingen. Binnen de sector en ook binnen Stichting NiKo was er in 2020 een personeelstekort. Er is flink ingezet op werving; dit zal ook de komende jaren veel aandacht vragen. Daarnaast leidt Stichting NiKo relatief veel nieuw personeel op. Een deel van hen blijft na het afstuderen binnen de organisatie werkzaam en is de belangrijkste bron voor aanvulling van het personeelsbestand.

Voor de nieuwe functies zorgverantwoordelijke en helpende plus wordt huidig personeel verder opgeleid. Dit zijn in totaal 50 medewerkers; 25 voor de opleiding tot zorgverantwoordelijke en 25 voor de opleiding helpende plus. Voor beide opleidingen zijn ook extra aanvullende trainingen verplicht gesteld door Stichting NiKo: training rapporteren

met behulp van de SOAP-methodiek voor helpende plus en scholing omtrent Wzd voor de zorgverantwoordelijke. Daarnaast zijn er ook een flink aantal BBL- en BOL-studenten werkzaam bij Stichting NiKo:

Aantal studenten per 31 december 2020	
BBL	33
BOL mbo 4 verpleegkunde	4
BOL mbo 3 verzorgende IG	1
BOL mbo 3 MMZ	1
BOL mbo 2 helpende	3
BOL mbo 2 helpende - Wijkleerbedrijf	24
Totaal aantal studenten	66

Vanuit het NiKo vooruit!-programma is er ook aandacht geweest aan de formatie en deskundigheidsmix op de afdeling. In het najaar is gestart met het werken met een nieuwe formatie-tool, die de teamcoaches en de teams inzicht geeft in de benodigde en toegestane formatie. Deze tool is ook gebruikt om een basisrooster op te stellen per team, met implementatie in 2021.

Om goede zorg te leveren aan de bewoners is een goede multidisciplinaire samenwerking nodig. Allereerst heeft de directeur/bestuurder bezoeken afgelegd bij alle verschillende huisartsen waarvan de bewoners van De Nieuwpoort gebruik maken. Door de grote hoeveelheid huisartsen en de vele verschillende werkwijzen, was de samenwerking complex en niet altijd naar ieders tevredenheid. In 2020 zijn er acties ondernomen om deze samenwerkingen beter te stroomlijnen, zodat er betere zorg geleverd kan worden. Er is overeenstemming bereikt over de triagedienst, over de verslaglegging, de communicatie, gestructureerd overleg en beleid voor de toekomst.

Daarnaast zijn er ook weer multidisciplinaire overleggen (MDO) geïntroduceerd. De huisartsen gaven aan dat zij hun rol als behandelend arts niet konden waarmaken tijdens de MDO's, vanwege de werkdruk. Stichting NiKo heeft gezocht naar alternatieven en ervoor gekozen om een samenwerking met Geriant aan te gaan, waarbij zij artsen aanleveren om deel te nemen aan de MDOs. De artsen van Geriant onderhouden contact met de huisartsen, zodat zij op de hoogte zijn van de laatste stand van zaken. In 2020 werd deze werkwijze geïntroduceerd. De medewerkers, artsen, bewoners en contactpersonen zijn positief gestemd over deze werkwijze.

7. Gebruik van hulpbronnen

*Dit gaat over het effectief en efficiënt gebruiken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen.
– Kwaliteitskader verpleeghuiszorg*

7.1 Wat was het plan

Op de planning van 2020 op dit punt stond de implementatie van de Wzd, het aanstellen van een functionaris op het gebied van gebouwbeheer en onderzoek doen naar de mogelijkheden voor het gebruik van eHealth-oplossingen.

7.2 Waar staan we nu

In het begin van 2020 is er in ieder team een presentatie over de Wzd geweest. Deze presentatie gold als introductie op de nieuwe wetgeving. Dit heeft plaatsgevonden als onderdeel van de al bestaande werkoverleggen, zodat een groot deel van de medewerkers bereikt zou worden en er geen extra tijd geïnvesteerd hoefde te worden.

In 2020 zijn er niet alleen nieuwe zorgmedewerkers geworven, maar is er ook een vacature voor manager facilitair/gebouwbeheer uitgezet na het vertrek van de teamcoach Verblijf. Er is een externe partij ingezet voor hulp bij de werving en selectie. Via deze weg zijn er ook vacatures uitgezet voor teammanagers ter vervanging van de twee interim-teamcoaches.

Om tegemoet te komen aan de zorgvraag, is het ook van belang om in te zetten om behulpzame technologieën die de zorg kan ondersteunen. Het plan was om in 2020 onderzoek te doen naar de mogelijkheden in eHealth-oplossingen. Zo heeft robot Sarah een paar weken gelogd op locatie De Palatijn. Er is echter geen ruimte geweest om op grote schaal onderzoek te doen naar permanente eHealth-oplossingen. De coaches vanuit WOL hebben aangegeven dat zij ons op dit onderdeel willen ondersteunen door contact te leggen met organisaties die al gebruik maken van verschillende zorgtechnologieën.

Zoals eerder aangegeven, kwam vanuit de MIC-meldingen naar voren dat er toch een flink aantal medicatiefouten werden gemaakt. In 2020 is er gekeken hoe dit probleem aangepakt kon worden, met name gericht op het aftekenen van de medicatie. Uiteindelijk is er gekozen voor Medimo. Dit systeem geeft actuele informatie over welke medicatie wanneer en hoe moet worden toegediend. De artsen in De Palatijn schrijven medicatie voor via dit systeem en voor beide locaties werkt ook de apotheek volgens dit systeem, zodat de medewerkers de meest actuele informatie hebben. Medimo is in november en december 2020 geïntroduceerd binnen Stichting NiKo.

Door alle ontwikkelingen in 2020 moest er ook een nieuwe manier van communiceren geïntroduceerd worden. Ten tijde van de onder toezicht stelling van de IGJ heeft de directeur/bestuurder meerdere informatiebijeenkomsten voor de medewerkers gehouden om hen te updaten en met hen in gesprek te gaan over de aanpak van de punten van IGJ en de ondersteuning vanuit WOL. Deze bijeenkomsten moesten gestaakt worden in verband met de Corona-maatregelen. Toen is de informatie via nieuwsbrieven frequenter verschenen, zowel voor medewerkers als voor bewoners/vertegenwoordigers. In de eerste maanden

werden de nieuwsbrieven wekelijks verstuurd met daarin het Corona-beleid, de actuele stand van zaken rondom Corona en ook andere lopende zaken kwamen hier aan bod. De frequentie van de nieuwsbrieven wordt inmiddels aangepast aan de noodzaak, maar deze blijft verschijnen. Zo zijn zowel medewerkers als bewoners op de hoogte van de laatste stand van zaken binnen Stichting NiKo.

8. Gebruik van informatie

Dit gaat enerzijds over het actief gebruik maken van informatie rondom de inzet van middelen, voor het leveren, monitoren, managen en verbeteren van zorg, alsook over het transparante wijze verstrekken van kwaliteitsinformatie aan cliënten, hun naasten en aan de samenleving.

– Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

8.1 Wat was het plan

In 2020 was enerzijds aandacht voor het herzien van de T-app, een middel om de cliënttevredenheid te meten. Deze was toe aan een update. Anderzijds was de terugkoppeling en opvolging van de uitkomsten van metingen (waaronder de T-app) een punt van aandacht.

8.2 Waar staan we nu

Zoals eerder besproken, is de T-app een meetinstrument voor de cliënttevredenheid. Gedurende het eerste half jaar zijn de vragen van de T-app geüpdatet, zodat deze beter aansluiten. Ook is de vragenlijst in het ECD-systeem gezet, zodat deze makkelijker te gebruiken is. Dit is met de ingang van juni 2020 gedaan. De vragenlijst is gebaseerd op het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, aangevuld met punten vanuit de medewerkers en cliëntenraad. De aanbevelingsvraag (NPS-score) is ook onderdeel van de T-app.

Vanaf 2020 worden de uitkomsten van de T-app actiever gebruikt. Ieder kwartaal kregen de teamcoaches de uitkomsten van hun afdelingen, zodat ze deze konden bespreken binnen de teams. Hoewel dit al een vooruitgang is met het jaar ervoor, kan de opvolging nog verder verbeteren. Dit zal in 2021 verder worden uitgewerkt.

Gebruik van informatie is vooral gedaan als onderdeel van NiKo vooruit!. De WOL-coaches hebben aan de hand van de uitkomsten van de IGJ en de WOL-scan een plan van aanpak gemaakt. Daarin namen ze ook gegevens mee vanuit kwaliteitsmetingen, zoals de MIC-meldingen, en hun eigen observaties. Daardoor is het plan van aanpak een breed pakket aan verbeteracties geworden. Dit plan van aanpak was de basis van het NiKo vooruit!-project, zodat de organisatie eigenaar werd van het verbeterproces.

Bijlage 1 – Analyse onvrijwillige zorg 2020

Op 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht gegaan. Bij Stichting NiKo heeft dat gevolgen voor locatie De Palatijn. Deze locatie staat aangemerkt als 'accommodatie' in het locatieregister. Op locatie De Nieuwpoort wordt geen onvrijwillige zorg geleverd.

Scholing

Er is gekozen om alle zorgverantwoordelijken en verpleegkundigen, ook van locatie De Nieuwpoort, te scholen op het gebied van de Wzd. De basis van de scholing was het voorkomen van onvrijwillige zorg en het zoeken naar alternatieven. Voor locatie De Nieuwpoort werd extra aandacht besteed aan wat wel en niet is toegestaan. Voor locatie De Palatijn werd het Wzd-stappenplan uitgelegd, zodat deze gevolgd kan worden indien nodig.

Werken volgens stappenplan

In 2020 was het voor de medewerkers nog zoeken om volgens het stappenplan te werken. Het gedachtegoed van de wet was goed bekend, maar het invullen van het stappenplan in het ECD bood nog uitdagingen. In 2021 wordt nog gekeken welke handvatten er verder geboden kunnen worden om de zorgverantwoordelijken te ondersteunen in dit proces.

Registratie onvrijwillige zorg

Na correctie is vastgesteld dat er in 2020 bij één bewoner onvrijwillige zorg is toegepast. Dit bedroeg het verdekt toedienen van medicatie (vorm 1). Op individueel niveau wordt periodiek beoordeeld of de onvrijwillige zorg afgebouwd kan worden. Indien mogelijk, wordt dit gedaan.

	Aantallen (%)
Totaal aantal bewoners	48
Totaal aantal unieke bewoners die onvrijwillige zorg ontvingen	1 (2%)

Reactie cliëntenraad

De cliëntenraad herkent zich in de bovenstaande analyse en volgt de verdere ontwikkelingen met belangstelling.