



Kwaliteitsjaarsverslag Frankelandgroep 2018

Bijlage van het Jaardocument 2018

Frankeland - Sint Liduïnastichting / Frankelandgroep



Frankelandgroep

Inhoudsopgave kwaliteitsjaarverslag

1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
1.1 Hoe werken we aan persoonsgerichte zorg?	4
1.2 Resultaten	4
2 Wonen en welzijn	6
2.1 Hoe werken we aan wonen en welzijn?	6
2.2 Resultaten	6
3 Veiligheid	7
3.1 Hoe werken we aan veiligheid?	7
3.2 Resultaten incidentmeldingen	7
3.3 Resultaten infectiepreventie	8
3.4 Resultaten medicatieveiligheid	8
3.5 Resultaten decubituspreventie	8
3.6 Resultaten afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen	10
3.7 Resultaten 'Advanced Care Planning'	11
4 Leren en verbeteren van kwaliteit	11
4.1 Hoe werken we aan leren en verbeteren van kwaliteit?	11
4.2 Resultaten	12
5 Personeelssamenstelling	13
5.1 Onze visie op personele inzet en personele samenstelling	13
5.2 Resultaten	15
6 Gebruik van hulpbronnen	16
6.1 Hoe werken we met hulpbronnen?	16
6.2 Resultaten	17
7 Gebruik van informatie	18
7.1 Hoe werken we aan het gebruik van informatie?	18
7.2 Resultaten ten aanzien van het gebruik van informatie	18
Bijlage: Gegevens personele samenstelling	23

Inleiding

In dit kwaliteitsjaarverslag zijn in grote lijnen, op basis van de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, onze prestaties over 2018 beschreven. Dit verslag is een bijlage van het Jaardocument Maatschappelijk Verantwoording 2018 van Frankeland - Sint Liduinastichting/ Frankelandgroep. We verwijzen u voor de uitkomsten ten aanzien van het thema leiderschap, governance en management en de financiële resultaten naar het jaardocument.

We zijn ons ervan bewust dat dit jaarverslag is gebaseerd op de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (de zorg die onder de Wet langdurige zorg valt). Daarmee geeft het jaarverslag vooral een beeld van de kwaliteit van onze intramurale zorg. Echter, de wijze waarop we werken aan kwaliteit van zorg is ook van toepassing op onze cliënten die onder de Zorgverzekeringswet en de Wet maatschappelijke ondersteuning vallen.

Dit kwaliteitsjaarverslag is in mei 2019 met bestuur en directie vastgesteld. Aansluitend is het verslag voorgelegd aan management, cliënten- en ondernemingsraden, de Professionele Adviesraad en de Raad van Commissarissen van de Frankelandgroep. In september 2019 wordt het jaarverslag nog inhoudelijk besproken tijdens een tweede beleidsdag c.q. overleg met bovengenoemde organen.

1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

1.1 Hoe werken we aan persoonsgerichte zorg?

Binnen de Frankelandgroep is al jarenlang diep verankerd dat we nadrukkelijk aandacht hebben voor en handelen naar de individuele wensen, behoeften en gewoonten van de bewoner (persoonsgerichte zorg 'zo gewoon mogelijk').

We kiezen er bewust voor om persoonsgerichte zorg steeds onder de aandacht van onze zorgmedewerkers te houden. Zo heeft elke locatie een werkgroep persoonsgerichte zorg en staat het onderwerp leefklimaat structureel op de agenda bij de hoofden-/sectoroverleggen.

We hebben binnen de Frankelandgroep ook een consulent persoonsgerichte zorg. Deze consulent heeft een adviserende en coachende rol naar de zorgteams. Zij kan voorlichting geven over ondermeer dementie, belevingen van een bewoner en het bieden van persoonsgerichte zorg. De consulent observeert desgewenst tijdens de dagelijkse verzorging en geeft adviezen over de specifieke benadering van een bewoner.

Daarnaast heeft elke zorgafdeling een medewerker die is opgeleid tot expert belevingsgerichte zorg. Deze medewerkers hebben waar nodig een adviserende en coachende rol naar collega's ten aanzien van de dagelijkse verzorging van bewoners, het algehele leefklimaat op de zorgafdeling en de dagprogramma's op de huiskamers.

Onze 'opleidingstak' Frankelandgroep Interne Scholing en Training (FIST) biedt diverse scholingen voor verzorgenden/verpleegkundigen, leerlingen, gastvrouwen/-heren, huishoudelijk medewerkers en vrijwilligers ten aanzien van persoonsgerichte zorg, dementie, signaleren van veranderingen in het gedrag van bewoners, analy-

seren van onderliggende oorzaken van gedrag en het proactief inspelen op complexe situaties.

1.2 Resultaten

Frankelandgroep

- in 2018 zijn de ABC-scholingen binnen de Frankelandgroep voortgezet, waarmee medewerkers (zoals verzorgenden/verpleegkundigen, gastvrouwen, zorgbegeleiders en behandelaren) vakkundig en professioneel op onbegrepen gedrag kunnen reageren en mogelijke oorzaken van gedrag kunnen analyseren.
- we hebben in 2018 opnieuw gebruik gemaakt van de Kennismonitor Dementie van Ideon. Daarmee is onderzocht of onze zorgmedewerkers over de juiste kennis beschikken om tot de meest optimale zorg voor bewoners met dementie te komen. De uitkomsten hebben aanleiding gegeven om in het najaar van 2018 op één zorgafdeling met een pilot te starten, waarin een scholing dementie door Ideon is gegeven. Hieruit is naar voren gekomen dat we deze kennismonitor als analysetool gaan gebruiken om de kennis en kunde van zorgmedewerkers ná de ABC-scholing te toetsen.
- verder hebben we, net zoals in 2017, gewerkt aan persoonsgerichte zorg door middel van scholingen dementie voor gastvrouwen en vrijwilligers, het finetunen van dagprogramma's in de pg-huiskamers om het leefklimaat in de huiskamers nog meer te bevorderen, (her)inrichting van huiskamers en coaching van zorgmedewerkers en gastvrouwen door de experts belevingsgerichte zorg.
- in 2018 zijn de laatste verpleegafdelingen van locatie Frankeland en locatie Jacobs Gasthuis overgegaan op het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Uitkomsten van interne audits in 2018 laten zien dat onze focus moet blijven liggen op het versterken van het methodisch werken in het ECD, zoals het cyclisch volgen van de zorgvraag, risicosignalering en kwalitatieve rapportages.
- we zijn in het najaar 2018 gestart met een structurele en cyclische scholing door middel van een basisleerlijn ECD.
- het gehele traject van wachtlijstbegeleiding, introductieperiode en verder verblijf van (nieuwe) bewoners is geëvalueerd. Daarin is kritisch gekeken naar verwachtingsmanagement ('weten we genoeg van tevoren, maar ook gedurende het verdere verblijf welke verwachtingen we van elkaar hebben? Voldoet de wijze waarop we hierover van gedachten wisselen? Waar komen verwachtingen vandaan en zijn ze reëel?'). In 2019 worden de procedures op basis van deze evaluatie verder bijgesteld.
- naar aanleiding van uitkomsten van de mantelzorgmonitor (eind 2017), evenals uitgesproken twijfels over de invulling van de Cliëntbesprekingen door vertegenwoordigers

(te weinig ruimte voor inbreng/ervaringen van bewoners/mantelzorgers) en behandelaren (te weinig gelegenheid voor multidisciplinair overleg) heeft de Professionele Adviesraad in 2018 advies uitgebracht om de werkwijze en inrichting van de Cliëntbesprekingen te wijzigen. Voorstel is dat het multidisciplinair overleg in het vervolg voorafgaand aan de Cliëntbespreking gaat plaatsvinden. Aansluitend is er een Cliëntbespreking in kleiner teamverband (persoonlijk begeleider, afdelingshoofd en specialist ouderengeneeskunde/eventueel huisarts) met de bewoner/vertegenwoordiger zorg om meer stil te staan bij hun inbreng en ervaringen en om de uitkomsten van het multidisciplinair overleg te kunnen bespreken.

2 Wonen en welzijn

2.1 Hoe werken we aan wonen en welzijn?

In het geval verhuizing naar één van onze locaties nodig is, vinden we het van groot belang om al geruime tijd voor verhuizing een relatie op te bouwen met toekomstige bewoners en mantelzorgers, zodat zij vertrouwd raken met ons, voorbereid kunnen worden op wat komen gaat en we de toekomstige bewoners en hun mantelzorgers goed leren kennen. Dat doen we in de vorm van wachtlijstbegeleiding. Wachtlijstbegeleiding omvat een gefaseerd begeleidingstraject van gesprekken en voorbereiding door de maatschappelijke dienst samen met de toekomstige bewoner en zijn naasten vanaf aanmelding op de wachtlijst tot aan verhuizing.

Daarnaast is in de eerste drie maanden na verhuizing van een nieuwe bewoner ook vanuit de zorgteams veel aandacht voor wederzijdse kennisgeving, vertrouwd raken en het zich thuis gaan voelen van de bewoner.

Naast zorgvuldigheid in het begeleiden van bewoners in hun (nieuwe) woonomgeving staan we voor maximale aandacht voor het welzijn en mentaal welbevinden van onze bewoners. Daarbij past ook een breed activiteitsaanbod en uitgebreide welzijnsvoorzieningen, waarmee we zo veel mogelijk willen aansluiten bij de interesses van de diverse bewoners. Een belangrijk onderdeel van onze welzijnsvoorzieningen is smakelijk eten en drinken! Bewoners hebben volop keuzemogelijkheden in de maaltijden die door onze eigen keukens worden bereid. Elke locatie van de Frankelandgroep heeft een (mini)Brasserie waar in een sfeervolle ambiance een smakelijke maaltijd kan worden genuttigd. Bewoners hebben uiteraard ook de keuze om de maaltijden in het eigen appartement te nuttigen of in de huiskamer van de zorgafdeling.

Om gevoel te blijven houden bij onze bewoners wat zij prettig vinden ten aanzien van wonen en welzijn hebben we hiertoe diverse overleggen. Zo heeft elke zorgafdeling/locatie een activiteitencommissie die één keer per kwartaal samen met bewoners invulling geeft aan (nieuwe) activiteiten, feestdagen en uitjes. Ook zijn er één keer per kwartaal bewonersoverleggen waar diverse onderwerpen aan de orde komen, waaronder het leefklimaat op de zorgafdeling/binnen de locatie. Elke locatie van de Frankelandgroep heeft ook een menucommissie waarin maandelijks met medewerkers en (een afgevaardigde van) bewoners over diverse aspecten van eten en drinken wordt gesproken.

2.2 Resultaten

Frankelandgroep

- het activiteitsaanbod en de dagbestedingsmogelijkheden zijn bij alle locaties geëvalueerd en waar nodig bijgesteld op basis van (nieuwe) wensen en behoeften van de verschillende doelgroepen bewoners.
- in locatie Frankeland is een sport- en spelbegeleider gestart om het aanbod van beweegactiviteiten verder uit te breiden.
- we hebben in maart 2018 de 'Jillis-Opsteker' in ontvangst genomen voor de Roze Salon van de Frankelandgroep. Dit is een prijs voor lokale Schiedamse helden die een belangrijke bijdrage leveren aan het tegengaan van LHBTI-discriminatie.
- sinds november 2018 worden op alle afdelingen workshops van Schiedams LEF georganiseerd. Het doel hiervan is om de kennis en bewustwording over LHBTI-ouderen (lesbiennes, homoseksuelen, biseksuelen, transgenders en interseksuelen) te vergroten.
- in 2018 is op een aantal zorgafdelingen

gestart met het Cliëntportaal waarmee bewoners en mantelzorgers realtime en op afstand het ECD kunnen inzien. In 2019 vindt de verdere uitrol naar de overige zorgafdelingen/locaties plaats.

- er is een werkgroep rouwen gestart voor de ontwikkeling van een rouwprotocol voor zowel bewoners/cliënten als medewerkers. Dit protocol is medio 2019 gereed.
- er is in 2018 een programma van eisen opgesteld voor een beleefstuin bij locatie Schiewaegh (realisatie in 2019).
- uitwerken van mantelzorgbeleid waarin we onze visie op en werkwijze ten aanzien van familieparticipatie vastleggen wordt in 2019 opgepakt.
- we hebben de vierde plaats bij de verkiezing 'Beste menu in de zorg 2018' behaald.
- de koks van de Frankelandgroep hebben een opleiding gastrologie gevolgd waarin ze zich hebben gespecialiseerd in het koken

voor ouderen. Hierbij spelen vooral smaak- en reukverlies bij ouderen een grote rol. Zo is geleerd welke ingrediënten en welke kooktechnieken er gebruikt kunnen worden om smaak- en reukverlies bij ouderen zoveel mogelijk te compenseren waardoor de maaltijden lekkerder smaken.

- in 2018 is ons assortiment vloeibare broodmaaltijden en energieverrijkte snacks herzien en uitgebreid.
- bij alle locaties is eraan gewerkt om de presentatie van de lunch in de brasserieën mooier te maken (minder verpakkingsmateriaal, meer salades, meer broodsoorten etc.). Dit heeft geresulteerd in hogere bezoekersaantallen van zowel bewoners, gasten als medewerkers.
- de gehele menucyclus van de Frankelandgroep is door de koks geëvalueerd en naar nieuwe gastrologische inzichten bijgesteld.

3 Veiligheid

3.1 Hoe werken we aan veiligheid?

Veiligheid is vanzelfsprekend een onderdeel van het kwaliteitsbeleid van de Frankelandgroep. Veiligheid is immers een basisbehoefte van mensen, een bestaansvoorwaarde. Veiligheid draagt bij aan het welzijn van de bewoner, zowel in lichamelijk, mentaal en sociaal opzicht, in de woonomgeving waar het dagelijks leven van de bewoner zich afspeelt. Dit reikt dus verder dan de zorginhoudelijke kwaliteit waarover in het kwaliteitskader wordt gesproken. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten op het gebied van basisveiligheid weergegeven.

3.2 Resultaten incidentmeldingen

Frankelandgroep

- er zijn diverse presentaties van Veilig Thuis Rotterdam georganiseerd over huiselijk geweld en ouderenmishandeling, waaronder financiële uitbuiting.
- elke veiligheidscommissie Triasweb is in 2018 maandelijks/per kwartaal bij elkaar gekomen voor het bespreken van (bijzondere) incidenten en de analyses/verbetermaatregelen per zorgafdeling/locatie. Specifiek aandacht is geweest voor het terugbrengen van de incidenten rondom medicatieveiligheid, agressie en vallen. Daarnaast zijn meerdere casussen in de VCT-commissies geanalyseerd met behulp van PRISMA-light analyses.

3.3 Resultaten infectiepreventie

- de centrale infectiepreventiecommissie en de werkgroepen per locatie hebben in 2018 opnieuw veel aandacht besteed aan infectiepreventie. Desinfectiebeleid en beleid met betrekking tot antibioticaresistentie (opgenomen in regionaal formularium) zijn vastgesteld.
- diverse verbetermaatregelen, waaronder de realisatie van verbouwingen/opslagmethodes en elkaar aanspreken op de afspraken rondom infectiepreventie, zijn in 2018 opgepakt naar aanleiding van een hygiënescan door de ziekenhuishygiënist eind 2017.
- uit een interne heraudit en een volgende hygiënescan van de ziekenhuishygiënist eind 2018 komt naar voren dat het naleven van de afspraken rondom infectiepreventie, zoals een goede handhygiëne en de persoonlijke hygiëne van medewerkers/vrijwilligers, een aandachtspunt blijft.
- uitvraag van MRSA en vaccinatiestatus van nieuwe medewerkers/vrijwilligers is gerealiseerd.
- in 2018 is binnen de Frankelandgroep het hepatitis B project voortgezet. Elke nieuwe zorgmedewerker (die direct lijfelijk contact heeft met bewoners/cliënten) krijgt gratis een hepatitis B vaccinatie aangeboden.

3.4 Resultaten medicatieveiligheid

- de medicatieveiligheid is in 2018, evenals in 2017, op alle zorgafdelingen van de Frankelandgroep goed op orde. De rapportages over medicatieveiligheid laten wederom (nagenoeg) maximale scores zien op de maandelijkse controles van distributiewagens, medicijnvoorraadkasten, koelkasten en opiaten-kasten.
- het aantal medicatiemeldingen is binnen de Frankelandgroep (met uitzondering van de sector somatiek Frankeland) gemiddeld genomen gelijk gebleven. Bij de sector somatiek van Frankeland is het aantal medicatiemeldingen aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2017. De stijging is gedeeltelijk veroorzaakt doordat ook medicatie incidenten bij cliënten die de medicatie in eigen beheer hebben zijn

gemeld. Alle incidenten zijn besproken bij de werkoverleggen en er is veel aandacht voor verbetering van de medicatieveiligheid op de zorgafdelingen.

- de specialisten ouderengeneeskunde en apotheker hebben in 2018 één keer een medicatiereview bij alle verpleeghuisbewoners uitgevoerd. Aanvullend is de medicatie twee keer per jaar, voorafgaand aan iedere Cliëntbespreking, door de specialist ouderen bekeken.

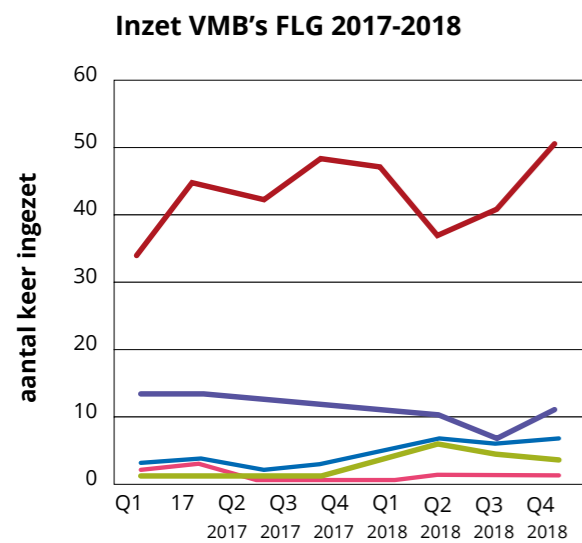
3.5 Resultaten decubituspreventie

- in 2018 hebben in totaal 32 (9.9%) bewoners/cliënten decubitus gehad (categorie I-III). Hiervan kwamen 12 (3,7%) cliënten vanuit het ziekenhuis en 4 (1,2%) bewoners vanuit de thuissituatie. Bij 14 (4,3%) bewoners is decubitus ontstaan door verslechtering van mobiliteit/conditie en bij 2 (0,6%) bewoners door het dragen van verkeerd schoeisel.
- de praktijkverpleegkundige heeft over ieder kwartaal managementinformatie aangeleverd waarin verbeteracties, innovaties en ontwikkelingen ten aanzien van (het beperken van) decubitus beschreven staan. Op basis van deze managementinformatie is een jaarverslag decubituspreventie opgesteld.
- de praktijkverpleegkundige heeft in 2018 scholing gegeven op het gebied van decubituspreventie en juiste inzet van wondmaterialen. Daarbij zijn de onderwerpen voeding/vocht intake, medicatiegebruik, houding/beweging en TIME behandeld. In 2019 wordt de scholing nogmaals aangeboden.
- in 2018 zijn eerste stappen gezet voor het opzetten van een regionaal wondbeleid en een Wond Expertise Centrum (WEC). Dit gebeurt in samenwerking met verschillende zorginstellingen in de regio, huisartsen en dermatologen van het Franciscus Vlietland ziekenhuis.

Aantal meldingen 2018	FL som		FL pg		JG		HS		SW		VL		TOF	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Agressie	28	31	233	253	1	1	45	10	40	50	27	7	-	-
Fysieke belasting	2	-	3	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
Risico op gevaarlijke situatie	9	9	31	37	5	3	2	7	5	10	4	-	2	1
Medicatie	290	132	152	155	47	42	42	66	83	65	98	85	54	65
Niet-natuurlijke dood	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ongeval	2	-	2	-	1	-	2	1	2	-	2	-	-	1
Mishandeling, geweld, pesten	-	-	5	-	-	-	-	1	6	-	-	-	-	-
Prik-, snij- of spatincidenten	2	-	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Inname schadelijke stoffen	-	-	2	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Stoten/knellen/botsen	3	3	2	1	-	2	3	-	3	3	-	-	-	-
Suicide of suïcidepoging	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Vallen	355	379	274	348	69	105	199	301	190	178	208	188	25	25
Verbranding	2	1	5	6	-	-	-	1	1	1	2	1	-	1
Voeding	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Verslikking	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Weglopen en vermissing	3	-	24	13	-	-	-	1	2	4	-	-	-	-
Overig	8	8	2	23	3	1	1	9	10	11	3	-	3	2
Totaal	707	563	737	837	128	154	295	397	345	322	345	281	84	96

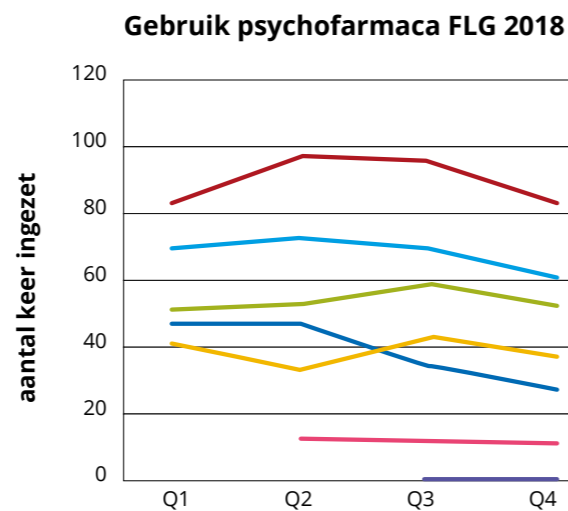
3.6 Resultaten afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen

- binnen de Frankelandgroep wordt geen fixatie toegepast en is het uitgangspunt dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet, tenzij er geen andere mogelijkheden zijn en alternatieven zijn geprobeerd.
- in 2018 is, waar mogelijk, de verdere afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen en psychofarmaca bij bewoners gerealiseerd.
- in het tweede kwartaal van 2019 wordt het waarborgzegel fixatievrij bij Innovatiekring Dementie aangevraagd.
- onderstaande tabel laat zien dat de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen zwaarte 4 (zoals een bedhek, bedtent, hansop of tafelblad) de laatste twee jaar geleidelijk is gedaald. In 2018 zijn gordels en tafelbladen niet meer ingezet.
- daarnaast worden maatregelen zwaarte overig (bijvoorbeeld het op slot doen van een kast- of slaapkamerdeur) nagenoeg niet meer ingezet.



- zwaarte 0
- zwaarte 1
- zwaarte 3
- zwaarte 4
- zwaarte overig

- een licht stijgende lijn is te zien in de inzet van maatregelen zwaarte 3. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan het gebruik van dwaaldetectiemiddelen.
- de inzet van maatregelen zwaarte 1 is toegenomen. Deze stijging is het gevolg van een verhoogd gebruik van sensoren. Het lijkt er dan ook op dat de zwaardere vrijheidsbeperkende maatregelen waar mogelijk zijn vervangen door lichtere maatregelen.
- ook zijn er geleidelijk meer maatregelen zwaarte 0 ingezet, waaronder valmatten en ballendekens.
- in 2018 is de inzet van psychofarmaca structureel geregistreerd en gemonitord. Zoals weergegeven in onderstaande tabel is de inzet van angstdempende middelen in 2018 afgenomen. De overige categorieën psychofarmaca laten minder duidelijke tendensen zien. Het minimaliseren van het gebruik van psychofarmaca blijft onder de aandacht van de kernteams fixatievrij.



- angstdempende middelen
- anti-depressiva
- anti-psychotica
- lithium
- psycho-stimulantia

3.7 Resultaten 'Advanced Care Planning'

- in 2017 zijn de afspraken ten aanzien van advanced care planning (gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde) aangescherpt. Binnen 24 uur na binnenkomst van een nieuwe bewoner bespreekt de specialist ouderengeneeskunde (bij verpleeghuiszorg) of de afdelingsleiding (bij verzorgingshuiszorg) de behandeling rondom het levenseinde met de bewoner/ vertegenwoordiger zorg.

- in 2018 is een interne audit uitgevoerd om de opvolging van deze afspraken bij verpleeghuisbewoners te toetsen. Uitkomsten van deze audit laten zien dat over één kwartaal de advanced care planning bij gemiddeld 84% van de nieuwe bewoners binnen 24 uur was vastgelegd. Het streven is om dit percentage te verhogen naar 100%.

4 Leren en verbeteren van kwaliteit

4.1 Hoe werken we aan leren en verbeteren van kwaliteit?

Kwaliteitsmanagementsysteem

De Frankelandgroep heeft een kwaliteitsmanagementsysteem dat is gebaseerd op PREZO (PREstatiemodel ZOrg) van Stichting Perspekt. PREZO is een resultaatgericht kwaliteitssysteem voor de sector Verpleging, Verzorging en Thuiszorg dat helpt sturen op verantwoorde zorg en verantwoord ondernemerschap. Centraal in dit kwaliteitssysteem staan de prestaties die medewerkers en de zorgorganisatie leveren aan de bewoner. De Frankelandgroep heeft een digitaal kwaliteitssysteem dat is geordend en ingericht op basis van de opbouw van PREZO (domeinen, pijlers en voorwaarden).

Het kwaliteitssysteem PREZO sluit aan op onze zorgvisie en kwaliteitsbeleid, waarbij het in essentie gaat om het denken vanuit de prestaties voor de bewoner. Medewerkers handelen voortdurend vanuit ons motto 'Zo gewoon mogelijk'. Zo is al jarenlang diep verankerd dat er nadrukkelijk aandacht is voor en navolging wordt gegeven aan de individuele wensen, behoeften en gewoonten van de bewoner. PREZO sluit dus goed aan op het 'gemeengoed' waar de Frankelandgroep zo voor staat.

Onze visie op leren

In de huidige tijd van snelle vernieuwingen en veranderingen willen we open en flexibel zijn om goed op deze ontwikkelingen te kunnen reageren en te anticiperen. We streven als lerende zorgorganisatie ernaar om bekwaam te zijn én te blijven. Met andere woorden: we willen onszelf permanent verbeteren, vernieuwen en ontwikkelen.

We werken hier in grote lijnen als volgt aan:

- we hebben veel aandacht voor onze interne afspraken over kwaliteit (ons 'kwaliteitsbewustzijn') en dat deze bekend zijn en worden nageleefd. Zo is er veel aandacht voor onze koers, beleidsvoornemens, implementatie van beleid en de cultuur van de Frankelandgroep (gedeelde normen en waarden).
- De jaarlijks terugkerende beleidsdagen voor alle medewerkers en vrijwilligers van de Frankelandgroep zijn hier een sprekend voorbeeld van. Tijdens deze dagen geeft de bestuurder of een directielid als onderdeel van het programma uitleg over de koers en beleidsvoornemens van de Frankelandgroep. Ook wordt teruggekeken op het voorafgaande jaar (wat ging goed en wat kan beter?) en gaan de teams aan de hand van een concernbreed thema aan de slag met hun specifieke voornemens. Op deze wijze worden plannen

en ideeën tussen bestuur/directie en de teams laagdrempelig uitgewisseld en wederzijds met elkaar 'feeling' gehouden. Bovenal is het een gezellige dag dat voor de teamspirit en onderlinge betrokkenheid goed doet!

- de Frankelandgroep voorziet verder in een cyclisch werkend kwaliteitssysteem, waarbij de plan-do-check-act-cyclus (PDCA-cyclus) zowel op onderdelen als op de samenhang tussen deze onderdelen wordt getoetst. Het regelmatig en consequent doorlopen van deze cirkel dwingt tot het steeds weer bezinnen of het plan (de bedoeling) nog juist en actueel is en de uitvoering nog efficiënt en effectief (lees: aansluit op wat de bewoner als prettige zorg ervaart).
- we gebruiken diverse kwaliteitsinstrumenten om de kwaliteit van zorg te meten en te verbeteren. Hierbij kan worden gedacht aan onafhankelijke cliëntenraadpleging, reviews van ZorgkaartNederland, enquêtes voor alle doelgroepen van de Frankelandgroep bij aanvang en einde zorgverlening, een mantelzorgmonitor, een laagdrempelige klachtenregeling, interne en externe audits, zorgregistraties en veiligheidsinstrumenten en -procedures.
- Dit doen we om structureel gevoel te blijven houden met de ervaringen van bewoners, cliënten en mantelzorgers en de mate waarin zij onze zorg- en dienstverlening waarderen. Ook meten we of we de zorg op een verantwoorde en veilige wijze leveren. Op basis van de uitkomsten reflecteren we voortdurend op ons handelen, werken we aan het verbeteren of borgen van prestaties en stellen we waar nodig ons beleid bij.
- met tevredenheidsmetingen bij medewerkers en vrijwilligers onderzoeken we eveneens met welke zaken zij tevreden zijn en welke aspecten van het werken bij de Frankelandgroep beter of anders kunnen. De uitkomsten worden dan ook breed besproken tijdens de diverse werkoverleggen/beleidsdagen en waar nodig worden verbetermaatregelen genomen. Immers, medewerkers en vrijwilligers die plezierig en zinvol kunnen werken leveren met hun inzet en enthousiasme een belangrijke bijdrage aan de

kwaliteit van zorg voor onze bewoners.

- medewerkers worden in staat gesteld om nieuwe kennis op te doen en zich nieuwe vaardigheden eigen te maken. Het deskundigheidsniveau wordt op peil gehouden door middel van de al eerder genoemde beleidsdagen, vele scholingsmogelijkheden, introductieprogramma's voor nieuwe medewerkers en vrijwilligers, teambesprekingen, diverse werkoverleggen, werkgroepen en POP-gesprekken (Persoonlijk Ontwikkelingsplan).
- sinds juli 2017 maken we deel uit van een lerend netwerk met de Argos Zorggroep en de Zonnehuisgroep Vlaardingen. Doel van dit netwerk is om door onderlinge uitwisseling van kennis en kunde van elkaar te leren en bij te dragen aan een hoge kwaliteit van ouderenzorg in de regio.

4.2 Resultaten

- alle medewerkers en vrijwilligers hebben een beleidsdag gehad.
- een belangrijke ontwikkeling is het in eind 2018 vastgestelde meerjarenstrategie voor FIST om door te groeien naar een innovatief opleidingsbedrijf met voldoende opleidingscapaciteit voor huidige en nieuwe medewerkers.
- Harg-Spaland heeft in november 2018 na een eerste tussentijdse audit het gouden keurmerk in de zorg weten te behouden (op basis van versie 2017 van PREZO).
- zorgcentrum Frankeland (Liduinahof), verpleeghuis Frankeland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh, Vaartland en de TOF (met de onderdelen Zorg Thuis en hulp bij het huishouden) hebben de eindaudits goed afgerond (behoud van goud).
- het kwaliteitsplan 2017-2018 van de Frankelandgroep is in februari 2018 vastgesteld, waarin is beschreven welke aanbevelingen we vanuit het kwaliteitskader hebben opgepakt.
- het kwaliteitsjaarverslag 2017 is in mei 2018 vastgesteld.
- uitwisseling van thema's met het lerend netwerk (infectiepreventie, zorgpaden revalidatie, lean management en beste werkgeverschap).

5 Personeelssamenstelling

5.1 Onze visie op personele inzet en personele samenstelling

Onze visie op de personele inzet van medewerkers en de samenstelling van ons medewerkersbestand zijn terug te vinden op de website van de Frankelandgroep. Hetgeen als volgt is samen te vatten:

1. We werken en handelen vanuit onze zorgvisie: zo gewoon mogelijk

De Frankelandgroep vindt het van groot belang dat bewoners zo lang mogelijk, zo gewoon mogelijk hun eigen leefstijl in een veilige en vertrouwde omgeving kunnen voortzetten. De specifieke achtergrond van een bewoner en zijn gewoonten, wensen en behoeften zijn richtinggevend voor de zorg en ondersteuning die we bieden.

De kern van onze zorgvisie is maximale aandacht voor het welzijn en mentaal welbevinden van onze bewoners. Zij kunnen hun dagritme, activiteiten en sociale contacten binnen de Frankelandgroep dan ook 'zo gewoon mogelijk' voortzetten. In deze filosofie past een breed activiteitsaanbod en uitgebreide welzijnsvoorzieningen, waarmee we willen aansluiten bij de interesses van de diverse bewoners.

2. Onze medewerkers zetten zich elke dag in voor kwalitatief goede en liefdevolle zorg

We geloven dat kwalitatief goede en liefdevolle zorg, met echte aandacht voor bewoners en voldoende mogelijkheden voor een zinvolle en aangename dagbesteding, begint bij het inzetten van voldoende, bevoegde, deskundige, bevlogen en betrokken medewerkers. Dit vormt voor de Frankelandgroep het vertrekpunt bij de vaststelling (aantal Fte's en samenstelling naar bevoegdheden, kennis en vaardigheden) van de zorgformatie.

3. We kiezen weloverwogen voor méér personele zorgformatie (dat wil zeggen 110% in 2018 met een groei naar 120% tussen 2019 en 2021)

Onder de zorgformatie verstaan we in deze alle verzorgende en verpleegkundige medewerkers die directe zorgverlening bieden aan onze bewoners, alsook de medewerkers die worden ingezet ten behoeve van (welzijns)activiteiten voor onze bewoners en begeleiding op huiskamers.

De zorgformatie wordt zodanig ingevuld dat er op elk moment van de dag voldoende tijd, aandacht en deskundigheid aanwezig is om bewoners goede zorg en ondersteuning te bieden. We kennen geen personele tekorten.

4. De Frankelandgroep kiest voor een hoog gekwalificeerd personeelsbestand

De Frankelandgroep heeft een eigen personeelsnorm vastgesteld, die onder andere voorziet in een hoog kwalificatieniveau van zorgmedewerkers. De concrete invulling daarvan is opgenomen in 'Gegevens personele samenstelling (peildatum januari 2019)' (bijlage 1).

Daaruit mag ook blijken dat er sprake is van een goede mix van medewerkers rond de verschillende bewonersgroepen. Naast onze zorgteams is er een uitgebreid team van activiteitenbegeleiders voor een divers activiteiten- en welzijnsaanbod voor bewoners. We hebben eveneens een breed deskundig team van specialisten ouderengeneeskunde en paramedische behandelaren.

5. We werken met vaste zorgteams en elke bewoner heeft een persoonlijk begeleider

De Frankelandgroep werkt met een vaste samenstelling van zorgteams. Zorgmedewerkers kennen de bewoners, weten wat hun achtergrond is en waar hun persoonlijke wensen en behoeften liggen.

We maken nadrukkelijk geen gebruik van interim professionals of uitzendkrachten. Elke locatie heeft een eigen flexpool van zorgmedewerkers die bij ziekte/vakantieperiodes op zorgafdelingen kan bijspringen. Deze zorgmedewerkers zijn vertrouwd met de cultuur van de Frankelandgroep en kennen de werkwijze op de zorgafdelingen goed.

Elke bewoner heeft een persoonlijk begeleider. Deze verzorgende, met een kwalificatieniveau van minimaal niveau 3, verzorgt de bewoner zoveel mogelijk en ondersteunt hem/haar bij de dagelijkse gang van zaken. De persoonlijk begeleider is de vaste contactpersoon voor de bewoner en zijn mantelzorgers.

6. Goede zorg begint bij tevreden medewerkers

De Frankelandgroep zet zich er ten volle voor in dat medewerkers gezond, veilig en met plezier kunnen werken. Zo streven we naar een hoge medewerkerstevredenheid en een laag ziekteverzuim onder medewerkers. Dit is inmiddels in maart 2019 ruimschoots beloond: de Frankelandgroep is landelijk voor de derde keer uitgeroepen tot Beste Werkgever in de sector en ditmaal zelfs tot Beste Werkgever van Nederland. Ook staan we voor de zesde keer op rij in de top 3 van de Vernet Health Ranking, de ranglijst van best presterende zorgorganisaties op het gebied van ziekteverzuim. In 2018 hebben we de tweede plaats behaald op deze ranking met een ziekteverzuim van 3,98% ten opzichte van een ziekteverzuim van 7,12% in de totale zorgsector. Dit is wederom een mooie prestatie!

7. Er is continu aandacht voor deskundigheidsbevordering van zorgmedewerkers

Medewerkers worden gestimuleerd om zich verder te ontwikkelen/ontplooiën door middel van (bij)scholing en trainingen. Hiertoe heeft de Frankelandgroep een eigen opleidingsinstituut: Frankelandgroep Interne Scholing en Training (FIST).

Zorgteams worden voortdurend geschoold op verzorgende en verpleegkundige vaardigheden, maar ook ten aanzien van onderwerpen zoals

persoonsgerichte zorg, onbegrepen gedrag en verschillende ziektebeelden.

8. We hechten veel waarde aan informele zorg

De Frankelandgroep mag rekenen op de inzet van een groot aantal vrijwilligers die het mogelijk maakt om extra aandacht en tijd te geven aan bewoners én die er mede aan bijdraagt dat er een breed, divers aanbod aan welzijnsactiviteiten kan worden gerealiseerd.

Daarnaast spelen mantelzorgers bij de Frankelandgroep een belangrijke rol als volwaardige en medeverantwoordelijke zorgpartners. Zij zijn immers de meest nabije 'ervaringsdeskundigen' in de zorg aan en ondersteuning van de bewoners van onze locaties. Juist in het samenspel tussen een bewoner, de betrokken mantelzorgers en het zorgteam kan goede en liefdevolle zorg worden geboden.

5.2 Resultaten

- in 2018 is de personele formatie binnen onze locaties verhoogd naar 110% ten opzichte van de ZZP-norm. Dat resulteerde in een uitbreiding van zo'n 12 Fte extra zorgmedewerkers, onder andere ter versterking van de personele bezetting op de huiskamers, voor ontbijtprojecten en voor 'extra handen aan het bed'.
- zowel in januari als in juli 2018 is er een actueel overzicht van de samenstelling van het medewerkersbestand van de Frankelandgroep op onze website geplaatst.
- de Frankelandgroep is met een 'Beste Werkgeversscore' van een 8,8 uitgeroepen tot Beste Werkgever 2018-2019 in de categorie 'Verzorgingshuizen, verpleeghuizen en thuiszorg én zijn we Beste Werkgever van Nederland geworden. De NPS-score van de Frankelandgroep is 64,1% ten opzichte van het landelijk gemiddelde van 4,1%.
- de Frankelandgroep heeft met een verzuim van 3,98% en een 9,8 als cijfer de tweede plaats op de Vernet Health Ranking van 2018

behaald (de ranglijst voor best presterende zorgorganisaties op het gebied van ziekteverzuim). Voor de zesde keer op rij behalen we een top 3 notering in deze ranking.

- er is opnieuw extra geïnvesteerd in opleidingen (kosten zijn grofweg met 13% gestegen ten opzichte van 2017).
- er zijn in totaal in 2018 34 leerlingen in opleiding gestart (9 helpenden zorg en welzijn niveau 2, 17 verzorgenden niveau 3, 6 verpleegkundigen niveau 4, 2 praktijkopleiders niveau 4).
- duurzame inzetbaarheid is een belangrijk onderdeel van ons personeelsbeleid en preventieve verzuimbeleid. We organiseren diverse bewegingsactiviteiten, fitheids- en gezondheidstesten voor medewerkers. In 2018 zijn onder andere cursussen 'Stoppen met roken', Zumba, beachvolleybal, een ladies ride en een rondje Frankelandgroep (hardlopen/wandelen langs de locaties van de Frankelandgroep) aangeboden.

6 Gebruik van hulpbronnen

6.1 Hoe werken we met hulpbronnen?

We vinden het vanzelfsprekend dat de hulpbronnen die in het kwaliteitskader worden genoemd dienend zijn aan de zorg- en dienstverlening voor onze bewoners, hun naasten en externe cliënten.

Bestuur/directie stuurt, binnen de beschikbare financiën en middelen, op de aanwezigheid van de juiste hulpbronnen. Deze randvoorwaarden dragen bij aan een organisatie die 'in control' is en kan sturen op kwalitatief goede en veilige zorg. Ook bij de inzet van hulpbronnen doorlopen we voortdurend de PDCA-cyclus, zodat zowel op onderdelen als op de samenhang tussen deze onderdelen wordt getoetst. Ook hiervoor geldt: het regelmatig en consequent doorlopen van deze cirkel dwingt tot het steeds weer bezinnen of het plan (de bedoeling) nog juist en actueel is en de uitvoering nog efficiënt en effectief.

In het kort willen we hier het volgende nog over zeggen:

- de begrotingscyclus wordt gestart door een raming van de intramurale en extramurale producties. Op basis van de geraamde producties wordt ondermeer met behulp van de ZZP-normen de (zorg)formatie vastgesteld. Vervolgens worden de financiële consequenties hiervan geraamd. Daarnaast worden de opbrengsten uit de projecten en nevenactiviteiten bepaald. De materiële kosten worden in basis geraamd op basis van de kosten van het huidig boekjaar plus de verwachtingen voor het komend jaar. De begroting wordt aansluitend intern vastgesteld
- de procedures inzake financiën en de administratieve organisatie ten aanzien van cliëntenzorg zijn vastgelegd in het beheersplan AO/IC. Het doel van dit beheersplan is om te borgen dat de registratie en declaratie van de geleverde zorg tijdig, juist en volledig wordt gedaan, conform de vereisten in de kaderregeling AO/IC. Het

betreft de registratie en declaratie van zorg die in het kader van de WLZ, WMO en ZVW wordt geleverd. Dit beheersplan wordt ook beoordeeld in het kader van de accountantscontrole

- voor het 'in control' zijn van de niet zorg gerelateerde aspecten worden diverse managementoverzichten gemaakt, zoals een financieel maandoverzicht (inclusief ziekteverzuim), formatie-overzicht en productieoverzichten en (trend-) analyses per zorgsoort
- we zetten ons ten volle in voor duurzaam ondernemen ten aanzien van people, planet en profit. Denk hierbij ondermeer aan het reduceren van de milieubelasting en het samenwerken met participatiebedrijven
- de gebouwde omgeving (zoals vastgoed, onderhoud, buitenruimtes en woonoppervlakte) van de Frankelandgroep is vastgelegd in het lange termijn huisvestingsplan
- we werken met een meerjaren planning op het gebied van ICT en applicatiebeheer gerelateerde trajecten
- de Frankelandgroep voorziet in een geïntegreerd informatiebeveiligingsbeleid
- technologische hulpbronnen zijn vastgelegd in een applicatieoverzicht welke onderdeel uitmaakt van het informatiebeveiligingsbeleid. Hierin staat onder andere wat het doel van de applicatie is en wie verantwoordelijk is voor de applicatie (zowel technisch als inhoudelijk)
- de Frankelandgroep voorziet in een ARBO-commissie/procedure voor de beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en het onderhoud van materialen en hulpmiddelen
- de facilitaire diensten (denk aan de keuken- en horecateams, technische diensten, huishoudelijke diensten en overige ondersteunende diensten zoals de recepties) zetten zich volop in voor gastvrije zorg en dat 'Zo gewoon mogelijk'. Hun aanpak en werkwijze zijn vastgelegd in de diverse werkhandoeken van deze diensten
- inzake ketenzorg functioneren regionale stuur-

en werkgroepen, waarin afspraken over samenwerking en verantwoordelijkheidsverdeling zijn gemaakt.

6.2 Resultaten

- in oktober 2018 hebben we een gedeelde tweede plaats behaald als MVO-ondernemer 2018, een verkiezing die door het Sociaal Economisch Netwerk in het leven is geroepen.
- het beheersplan AO/IC is in 2018 geëvalueerd en bijgesteld.
- in 2018 zijn binnen de Frankelandgroep diverse technische projecten geweest voor brandveiligheid, onderhoud, duurzaamheid, en verfraaiing van de gebouwde omgeving of realisatie van ondermeer nieuwe huiskamers.
- in samenhang met de voorbereiding op het Elektronisch Cliëntendossier voor Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep is ook een project gestart om mobile devices beter te kunnen beheren middels een systeem/applicatie voor mobile device management.
- in 2018 heeft informatiebeveiliging grote aandacht gekregen, de werkgroep informatiebeveiliging is regelmatig bijeen geweest om het integrale informatiebeveiligings-beleid te evalueren en verder aan te vullen, denk hierbij aan het verwerkingsregister, toegangsbeleid en pia's voor nieuwe of gewijzigde applicaties.
- regionaal is in 2018 gewerkt aan verdere digitalisering van de uitwisseling van (medische) gegevens en dat deze uitwisseling veilig en volledig (juiste gegevens) plaatsvindt. Dit heeft geresulteerd in een

handboek regionale gegevensuitwisseling waarbij de uitgangspunten ten aanzien van gegevensuitwisseling onderschreven worden door regionale partijen zoals het ziekenhuis, VVT, huisartsen enofoorts.

- secure mail (zorgmail) is binnen de Frankelandgroep geïmplementeerd. De uitwisseling van privacygevoelige informatie per e-mail vindt daarmee op een 'veilige' manier plaats. Ook is gestart met het uitfasen van communicatie via de fax en het realiseren van secure printing.
- we zijn in 2018 gestart met de inrichting van de applicatie Topdesk, deze wordt in de loop van 2019 uitgerold. Topdesk ondersteunt de helpdeskfunctie met betrekking tot het ECD en voor de afdelingen ICT en facilitaire zaken. Voor medewerkers wordt het eenvoudiger om zelf meldingen te maken, aanvragen te doen en de afhandeling van deze meldingen of aanvragen te volgen. Daarnaast stelt het de organisatie beter in staat om objecten (zoals apparatuur of locaties) te beheren.
- de ontwikkeling van een Frankelandgroepbrede materialencommissie voor de beschikbaarheid, actualiteit, vindbaarheid en het onderhoud van materialen/hulpmiddelen wordt als voornemen in 2018 doorgeschoven naar 2019.

7 Gebruik van informatie

7.1 Hoe werken we aan het gebruik van informatie?

Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen

We maken gebruik van diverse bronnen van informatie om de kwaliteit van zorg te meten en te analyseren. Op basis van de uitkomsten reflecteren we op ons handelen, werken we aan het verbeteren of borgen van prestaties en stellen we waar nodig ons beleid bij.

We meten cliëntervaringen door middel van:

- onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek
- reviews op ZorgkaartNederland (en vermelden we het aanbevelingscijfer per locatie op onze website)
- enquêtes voor alle doelgroepen van de Frankelandgroep
- mantelzorgmonitor
- interne audits, bijvoorbeeld in de vorm van rondetafelgesprekken
- externe audits.

Het meest centrale kwaliteitsinstrument waarmee (dagelijkse) cliëntervaringen in beeld komen is het persoonlijk zorgdossier/Elektronisch Cliënten Dossier. Hierin zijn de zorgafspraken op basis van de wensen, behoeften en gewoonten van de bewoner opgenomen. Ook rapportages over de opvolging van deze zorgafspraken en de evaluaties die met de bewoner en zijn naasten plaatsvinden zijn daarmee vastgelegd.

7.2 Resultaten ten aanzien van het gebruik van informatie

Beste Werkgeversonderzoek 2018

et een respons van zo'n 70% van de medewerkers heeft de Frankelandgroep de volgende cijfers/

percentages behaald bij het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018 van Effectory:

Thema	Frankelandgroep	Landelijk
Over het werk		
Trots op werk	9,2	8,3
Plezier in uitvoeren werk	9,1	8,0
Zinvol werk	9,1	8,5
Kans krijgen te presteren	8,4	7,2
Werkdruk is niet te hoog	76,5%	55,3%
Over het team		
Samenwerking binnen team	8,5	7,9
Vertrouwen in collega's	8,5	7,7
Vertrouwen in manager	8,2	7,9
Over de organisatie		
Organisatie als werkgever	9,0	6,9
Trots op de organisatie	9,1	7,1
Gewaardeerd door organisatie	8,7	6,8
Vertrouwen in leiding	8,8	6,9
Over de toekomst		
Vertrouwen in toekomst organisatie	9,1	7,4
Van plan op zoek te gaan naar ander werk buiten de organisatie	3,5%	10,5%
NPS	64,1%	7,12%

Met een 'Beste Werkgeversscore' van een 8,8 zijn we voor de derde keer Beste Werkgever 2018-2019 geworden in de categorie 'Verzorgingshuizen, verpleeghuizen en thuiszorg' én zijn we tot Beste Werkgever van Nederland uitgeroepen.

Cliëntoordelen; onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek 2018

In 2018 heeft de Frankelandgroep op basis van CQ-Indexen/PREM wijkverpleging een onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Onze klanten geven de volgende cijfers:

Locatie	Bewoners somatiek	Vertegenwoordigers van psychogeriatrische bewoners	Huurders/ cliënten met Zorg Thuis
Zorgcentrum Frankeland	8,3	n.v.t.	8,4
Verpleeghuis Frankeland	8,5	8,6	n.v.t.
Harg-Spaland	8,1	8,5	8,3
Jacobs Gasthuis	8,6	n.v.t.	n.v.t.
Schiewaegh	8,3	7,9	n.v.t.
Vaartland	8,3	8,3	8,4
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep	n.v.t.	n.v.t.	8,8 (voor zowel Zorg Thuis als ondersteuning bij het huishouden)

De volgende NPS-scores zijn behaald (percentage promotors minus het percentage criticasters):

Locatie	NPS-score somatiek	NPS-score psychogeriatricie	NPS-score Zorg Thuis
Frankeland	100%	89%	-
Harg-Spaland	100%	92%	-
Jacobs Gasthuis	92%	-	-
Schiewaegh	100%	73%	-
Vaartland	92%	73%	-
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep	-	-	94%

Cliëntoordelen; reviews ZorgkaartNederland 2018

De score op de aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland is als volgt:

Locatie	Gemiddeld cijfer 2017
Frankeland	9,0
Harg-Spaland	8,8
Jacobs Gasthuis	9,2
Schiewaegh	8,8
Vaartland	9,2
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep	9,2

Cliëntoordelen; enquêtes Frankelandgroep 2018

Enquêtes nieuwe bewoners langdurig verblijf exclusief behandeling

Nieuwe bewoners/vertegenwoordigers zijn over het algemeen (zeer) tevreden over het langdurig verblijf binnen de Frankelandgroep. Zij waarderen dit met een 8.4. Een aandachtspunt is het aanbod van activiteiten, dat niet altijd aansluit bij wat de bewoners leuk vinden.

Enquêtes nieuwe bewoners langdurig verblijf inclusief behandeling

Nieuwe bewoners/vertegenwoordigers zijn overwegend (zeer) positief over de zorg- en dienstverlening van de Frankelandgroep. Zij waarderen dit met een 9.0. Het organiseren van activiteiten die beter aansluiten bij de interesses van de bewoner en zich thuis voelen zijn de belangrijkste aandachtspunten die worden aangegeven.

Enquêtes kortdurend verblijf

Cliënten die voor een kortdurend verblijf binnen de Frankelandgroep verblijven geven aan dat zij tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening.

Zij waarderen de Frankelandgroep met een 9.2. Het maken van afspraken voorafgaand aan het kortdurend verblijf en de georganiseerde activiteiten worden genoemd als aandachtspunt.

Enquêtes crisisverblijf

Cliënten die vanwege een crisisopname in Frankeland verblijven zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de zorgverlening. Zij waarderen Frankeland met een 9.0. Er worden geen aandachtspunten benoemd.

Enquêtes revalidatie

Over het algemeen kan worden geconcludeerd dat cliënten van de revalidatieafdeling tevreden zijn over de zorg en behandeling die zij tijdens het verblijf ontvangen. Zij waarderen Frankeland met een 9.1. Er zijn geen aandachtspunten benoemd.

Enquêtes huurders met Zorg Thuis Frankeland en Vaartland

De huurders met Zorg Thuis ervaren de zorg- en dienstverlening van Liduinahof en Vaartland als positief. Zij waarderen dit met een 8.8. Aandachtspunten zijn het kunnen meebeslissen

over de tijden en dagen waarop zij zorg of hulp krijgen en de woning. Een aantal cliënten vindt dat er zaken betreffende de woning ontbreken.

Enquêtes nieuwe cliënten Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep (TOF)

Over het algemeen kan worden geconcludeerd dat de respondenten van de TOF tevreden zijn over de zorgverlening en de ondersteuning bij het huishouden. Zij waarderen de TOF met een 9.0. Er zijn geen aandachtspunten.

Enquêtes cliënten (aanleun)wooncomplexen met Zorg Thuis

De respondenten vanuit de aanleuncomplexen Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis en Schiewaegh zijn positief over de zorg- en dienstverlening. Zij waarderen dit met een 9.2. Er zijn geen aandachtspunten te noemen.

Enquêtes dagbesteding - dagbehandeling

Cliënten ervaren de dagbesteding/dagbehandeling van Frankeland als positief. Zij geven de dagbesteding een 8.4 en een NPS-score van 100%. Een aandachtspunt is de sfeer onderling tussen de bezoekers van de dagbesteding/dagbehandeling.

Enquêtes visiteclubs

Over het algemeen zijn de respondenten (zeer) tevreden over de visiteclubs binnen de Frankelandgroep. Zij waarderen dit met een 9.3 Er zijn geen specifieke aandachtspunten te benoemen.

Enquêtes behandel- en expertisecentrum

Frankelandgroep

Cliënten zijn (zeer) tevreden over de behandeling die ze vanuit het Behandel- en expertisecentrum van de Frankelandgroep ontvangen. Zij waarderen het Behandel- en expertisecentrum met een 8.5. Er zijn geen aandachtspunten te noemen.

Enquêtes einde zorgverlening Zorg Thuis van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep

De respondenten zijn zeer positief over de zorgverlening (Zorg Thuis en ondersteuning bij het huishouden) die de TOF heeft geboden. Zij waarderen de TOF met een 9.3. Er zijn geen

aandachtspunten uit de enquêtes naar voren gekomen.

Enquêtes nazorg (voor mantelzorgers) bij bewoners

Over het algemeen kan worden geconcludeerd dat familieleden van overleden bewoners (zeer) tevreden terugkijken op de laatste zorg, de aandacht tijdens en na het overlijden en het verblijf binnen de Frankelandgroep. Zij geven de Frankelandgroep een waardering van 9.0. Enkele aandachtspunten worden benoemd: meer tijd voor bewoners, de communicatie onderling en naar familie toe, invoeren van gezamenlijke activiteiten in de huiskamer, meer tijd voor leegruimen van de woning, meer personeel en schoonmaken van het appartement.

Enquêtes nazorg (voor mantelzorgers) bij huurders

De mantelzorgers van huurders kijken eveneens (zeer) tevreden terug op de zorg- en dienstverlening. Zij waarderen dit met een 9.4. Er zijn geen aandachtspunten te noemen.

Schiedam, mei 2019
mede namens bestuur en directie
Frankelandgroep

Els Nauta
hoofd kwaliteit en communicatie

Bijlage

Gegevens personele samenstelling

januari 2019

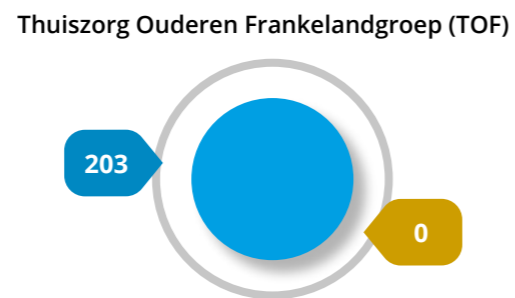
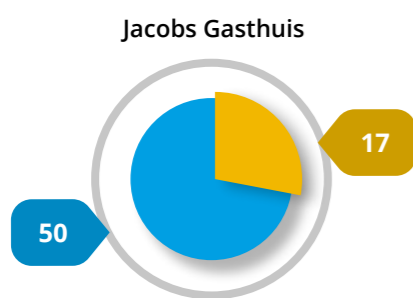
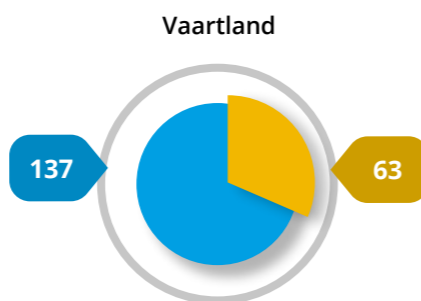
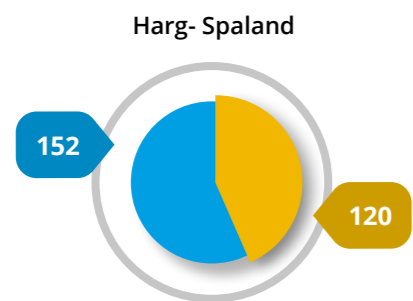
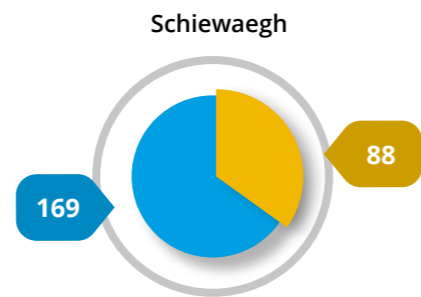
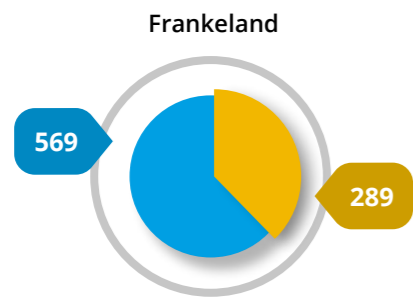
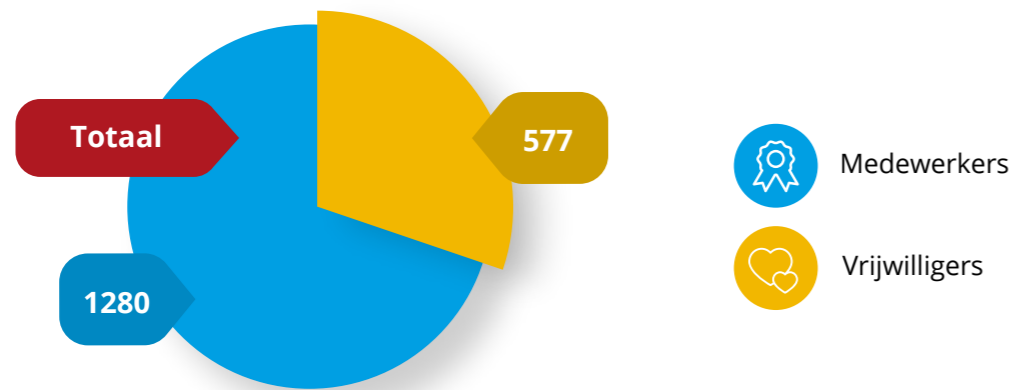


Frankelandgroep

Gegevens personele samenstelling Frankelandgroep

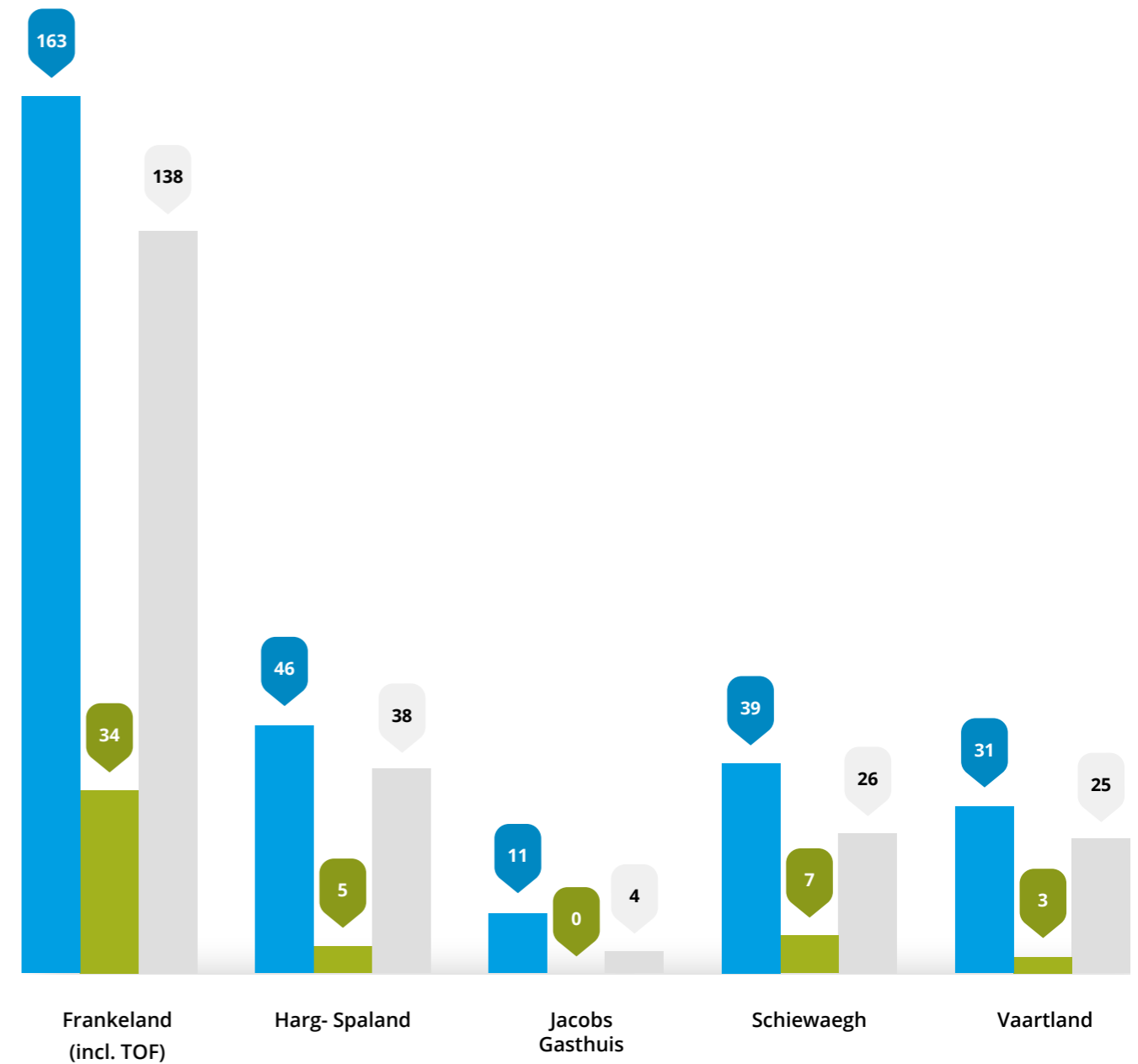
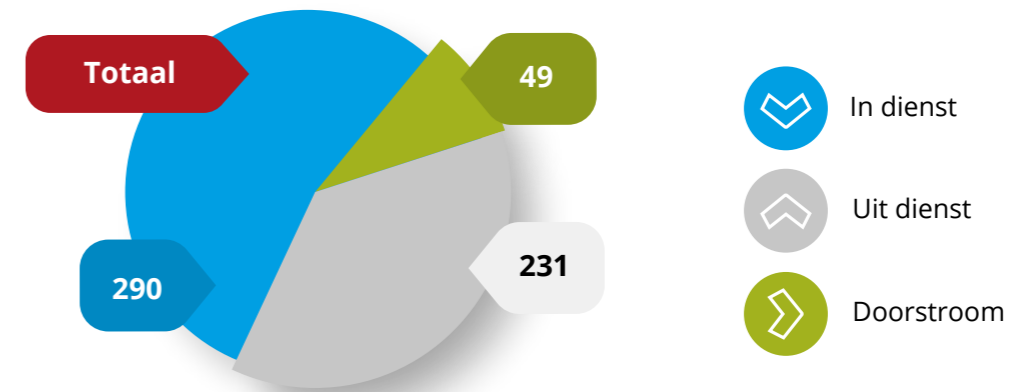
Aantal medewerkers en vrijwilligers

totaal en per locatie exclusief stagiaires (per 31 december 2018)



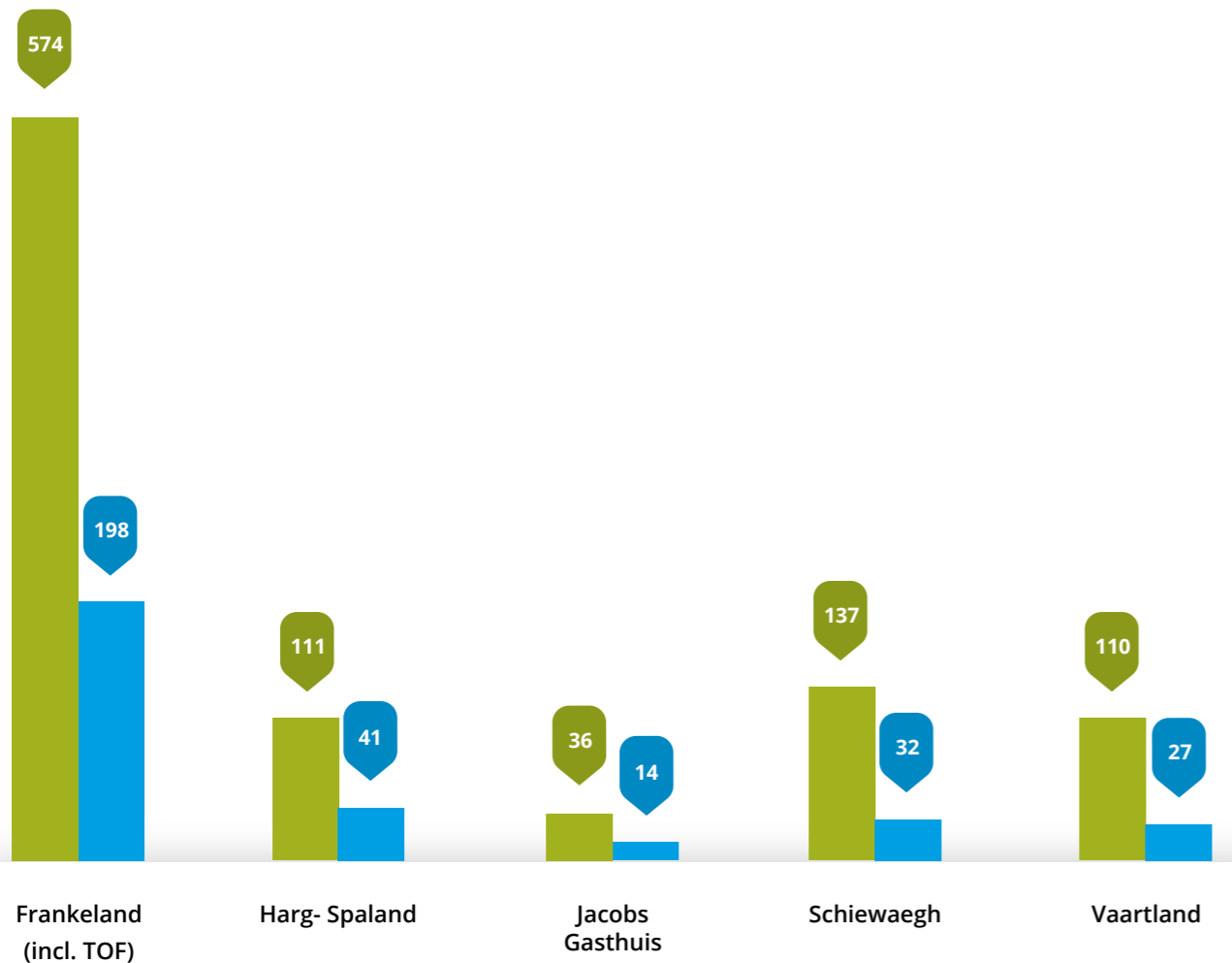
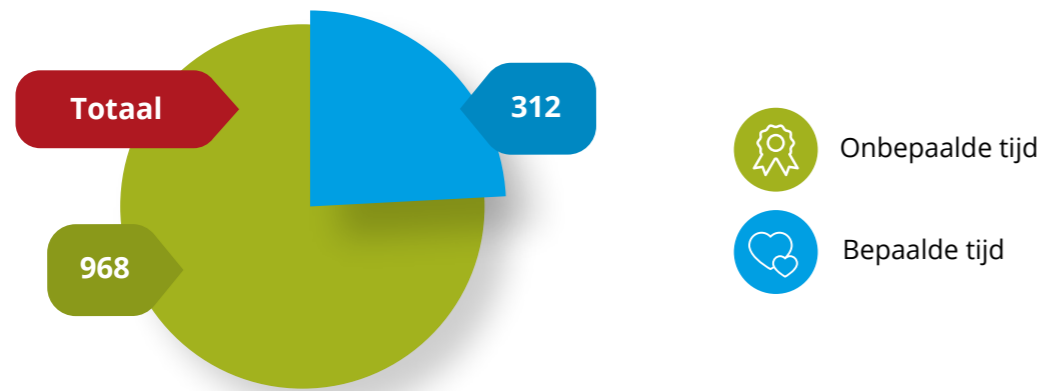
Instroom, doorstroom en uitstroom

exclusief stagiaires, totaal en per locatie (over heel 2018)



Verdeling contracten bepaalde tijd en onbepaalde tijd

exclusief stagiaires (per januari 2019)

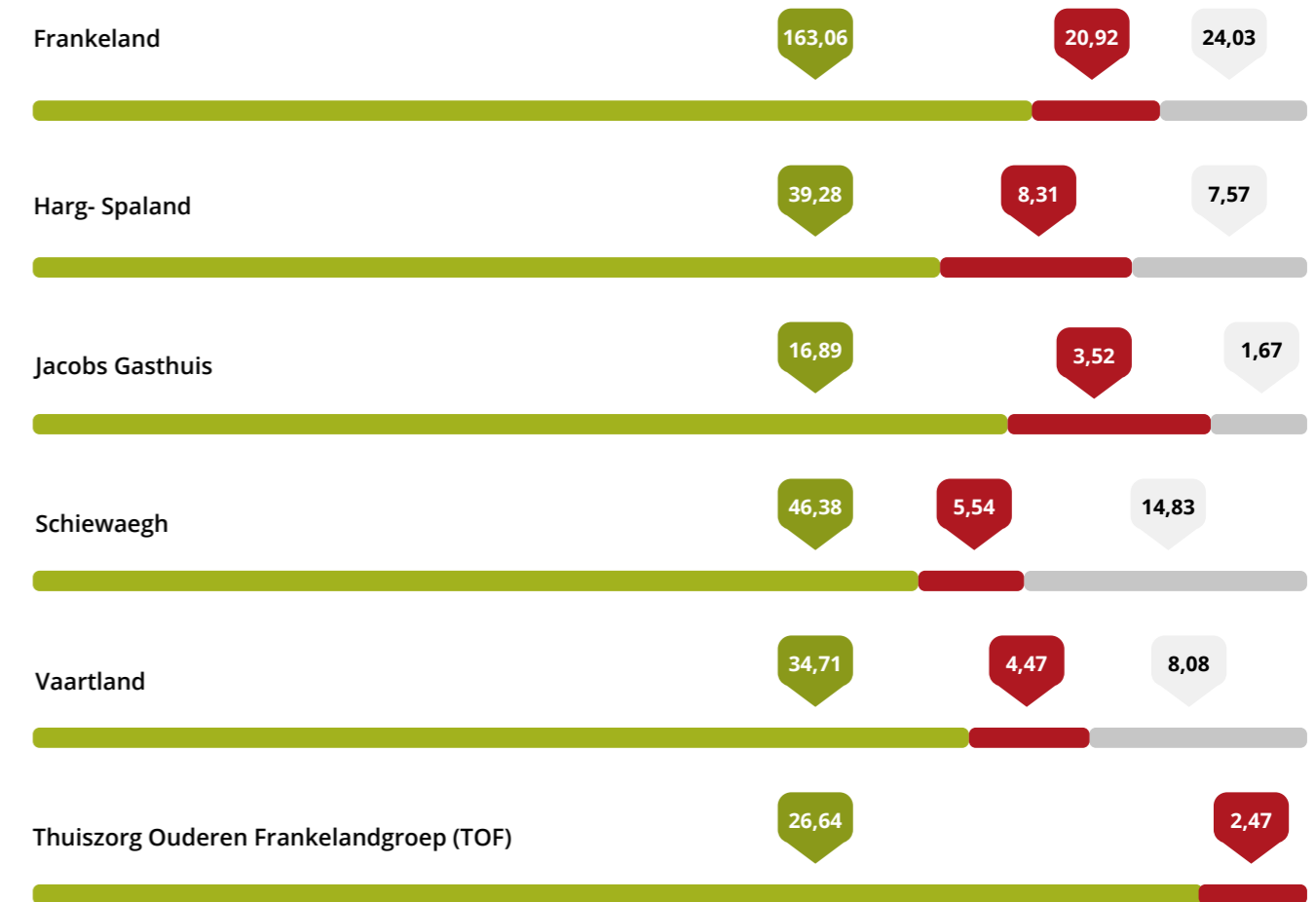
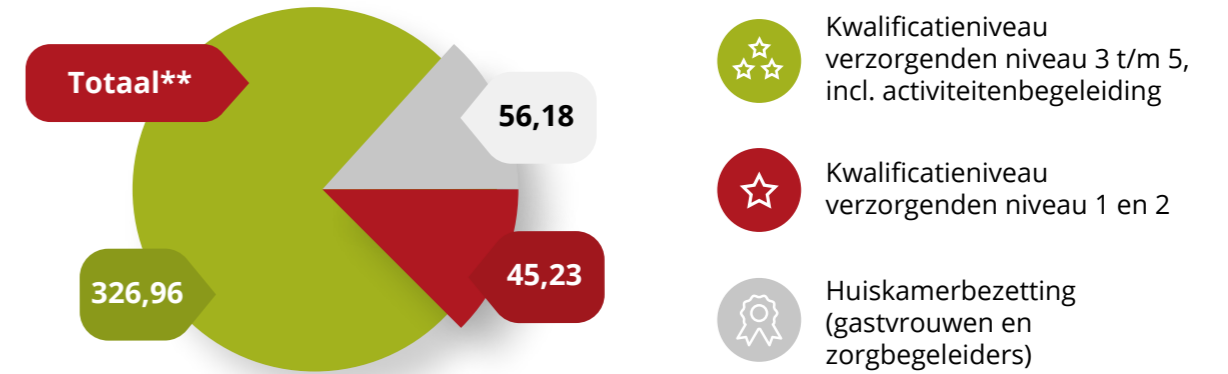


Aard van de dienstverbanden

De Frankelandgroep werkt alleen met medewerkers in loondienst (en niet met uitzendkrachten en ZZP-ers). De verhouding contracten voor bepaalde tijd versus contracten voor onbepaalde tijd bedraagt per 01-01-2019 24,68% versus 75,31%. Bij goed functioneren en voldoende zekerheid over (toekomstige) inkomststromen worden contracten voor bepaalde tijd - binnen de wettelijke termijnen - omgezet in contracten voor onbepaalde tijd.

Kwalificatieniveau binnen de zorgformatie

in fte's, inclusief aantal leerlingen (per januari 2019)*



* Exclusief stagiaires. Dat zijn er binnen de Frankelandgroep nog eens circa 400 per jaar. Stagiaires komen boven op de vastgestelde zorgformatie en kunnen dus extra worden ingezet voor ondersteuning en begeleiding van onze bewoners.

** Waarbinnen 12 leerlingen helpende niveau 2 (11,14 fte), 24 leerlingen niveau 3 (22,34 fte) en 6 leerlingen niveau 4 (5,56 fte).

Ratio personele kosten versus opbrengsten

Deze ratio duidt aan hoe de totale personele kosten (loonkosten en overige personele kosten) zich verhouden tot de totale opbrengsten van de zorglocaties. Voor de Frankelandgroep bedroeg deze ratio 73% over het jaar 2018. De bijbehorende personele inzet (uitgedrukt in fulltime equivalenten/fte) van de Frankelandgroep betrof over 2018 825,73 fte.

Capaciteit en personele bezetting per locatie

Algemene toelichting

Voor de verschillende overzichten op de volgende pagina's (met uitzondering van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep) geldt het volgende:

- 'Psychosociaal' omvat de activiteitenbegeleiders ten behoeve van welzijnsactiviteiten.
- Van de bij de directe zorgverlening betrokken zorgmedewerkers heeft gemiddeld 80% een kwalificatieniveau verzorgende niveau 3 of verpleegkundige niveau 4/5.
- De overige 20% betreft zorgmedewerkers met een kwalificatieniveau 0 t/m 2 (incl. leerlingen), die worden ingezet voor ondersteunende werkzaamheden en aanwezigheid/toezicht in de huiskamers op de psychogeriatrische zorgafdelingen. De zorgmedewerkers zijn dagelijks, zowel overdag als 's avonds, permanent aanwezig in deze huiskamers.



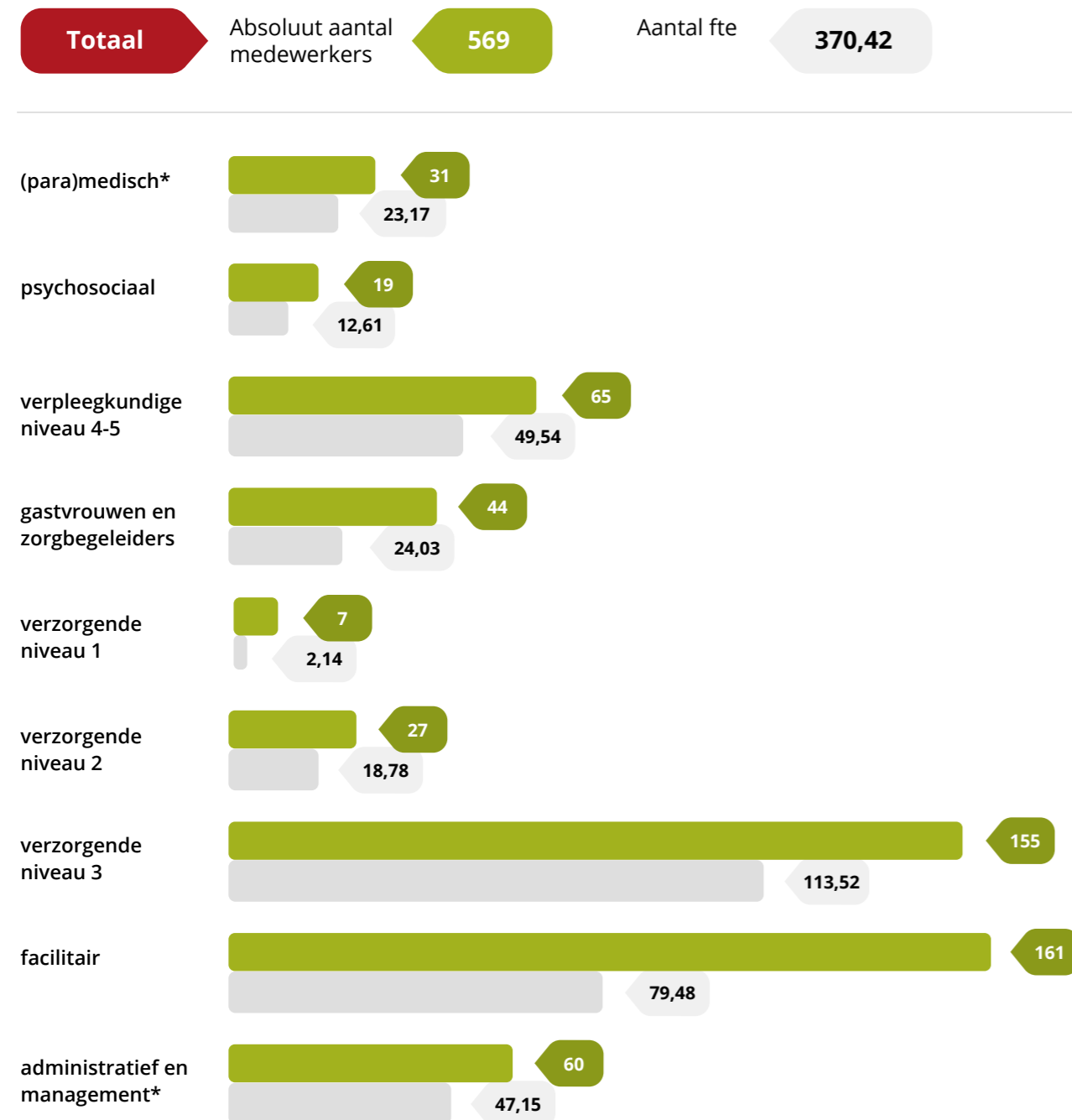
Locatie Frankeland



Doelgroep	Gemiddeld aantal plaatsen (januari 2019)		
	Verzorgingshuiszorg	Verpleeghuiszorg	Wonen met Zorg Thuis
Somatiek	49	85	
Psychogeriatric	3	106	
Kortdurend verblijf		4	
Revalidatie		15	
Crisisverblijf		3	
Plus wonen			97
Totaal	52	213	97

Verdeling medewerkers in functie en niveau

inclusief leerlingen (per januari 2019)



Inclusief:
11 leerlingen helpende niveau 2: 10,33 fte, 14 leerlingen niveau 3: 13,33 fte, 3 leerlingen niveau 4: 2,89 fte

* De personele formatie inzake behandeling, administratie en management is ten behoeve van de gehele Frankelandgroep.

In de algemene toelichting op pagina 6 staat meer informatie over de gegevens in dit overzicht.

Locatie Harg-Spaland

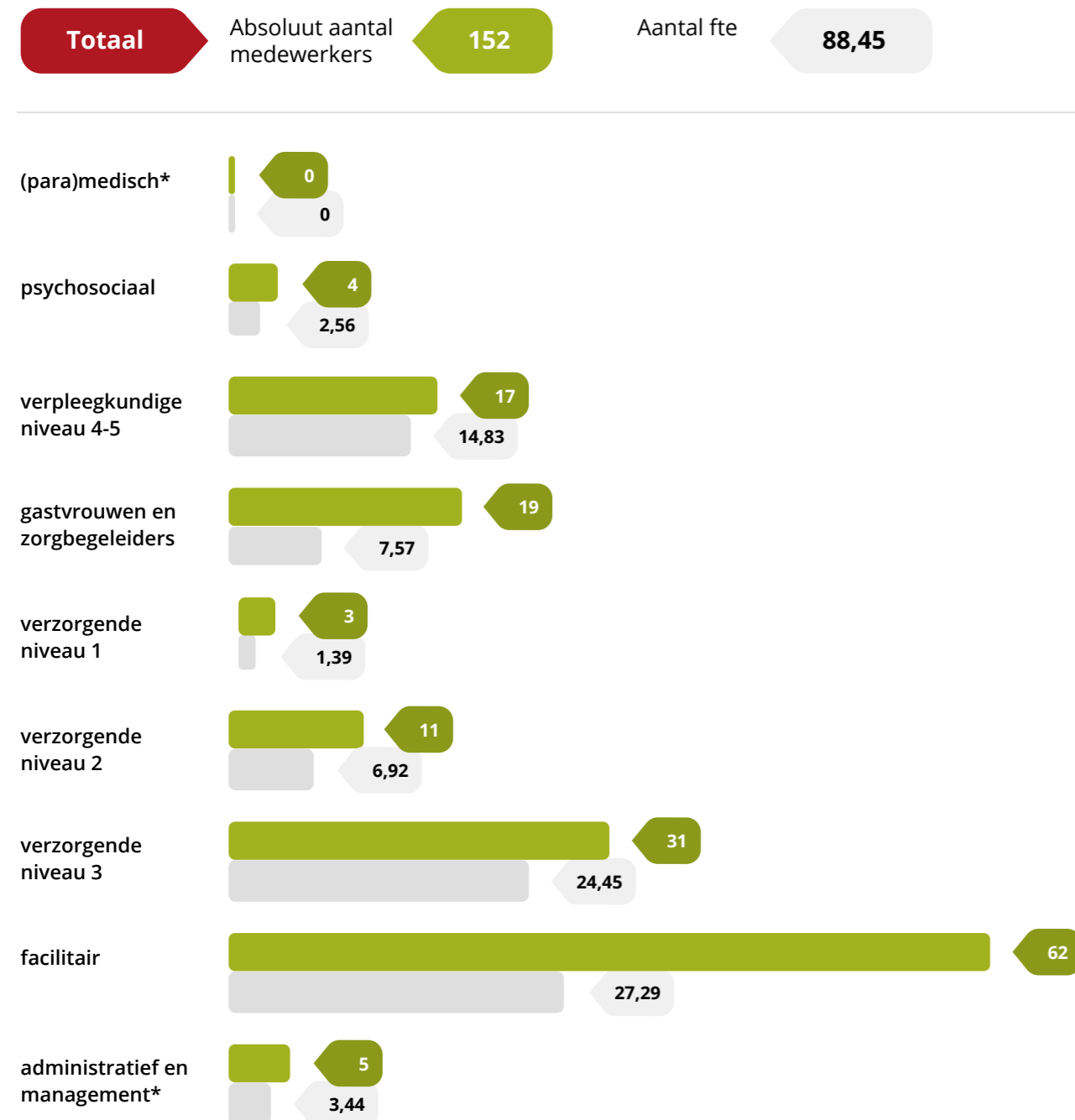


Doelgroep	Gemiddeld aantal plaatsen (januari 2019)	
	Verzorgingshuiszorg	Verpleeghuiszorg
Somatiek	29	
Psychogeriatric	26	26
Kortdurend verblijf	1	
Totaal	56	26

Daarnaast wordt – binnen de hierna genoemde personele bezetting – ook Zorg Thuis (wijkverpleging en ondersteuning bij het huishouden) verleend in de aanpalende wooncomplexen.

Verdeling medewerkers in functie en niveau

inclusief leerlingen (per januari 2019)



Inclusief: 4 leerlingen niveau 3: 3,78 fte, 1 leerling niveau 4: 1 fte

* Valt binnen de personele formatie van Frankeland.

In de algemene toelichting op pagina 6 staat meer informatie over de gegevens in dit overzicht.

Locatie Jacobs Gasthuis

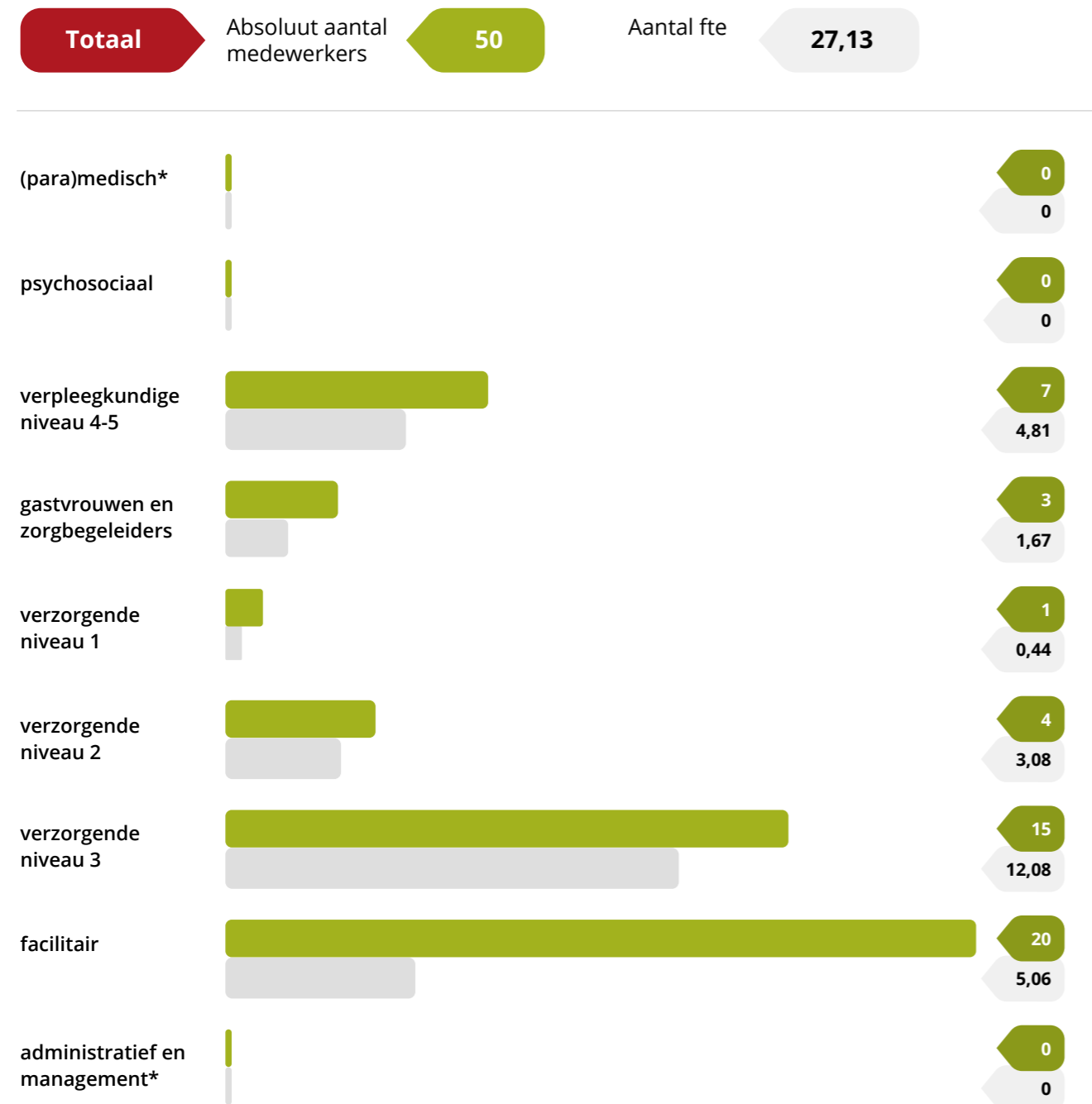


Doelgroep	Gemiddeld aantal plaatsen (januari 2019)
Verzorgingshuiszorg	
Somatiek	44
Psychogeriatric	
Kortdurend verblijf	2
Totaal	46

Daarnaast wordt – binnen de hierna genoemde personele bezetting – ook Zorg Thuis (wijkverpleging en ondersteuning bij het huishouden) verleend in het aanpalende wooncomplex.

Verdeling medewerkers in functie en niveau

inclusief leerlingen (per januari 2019)



Inclusief: 1 leerling niveau 3: 0,78 fte

* Valt binnen de personele formatie van Frankeland.

In de algemene toelichting op pagina 6 staat meer informatie over de gegevens in dit overzicht.

Locatie Schiewaegh

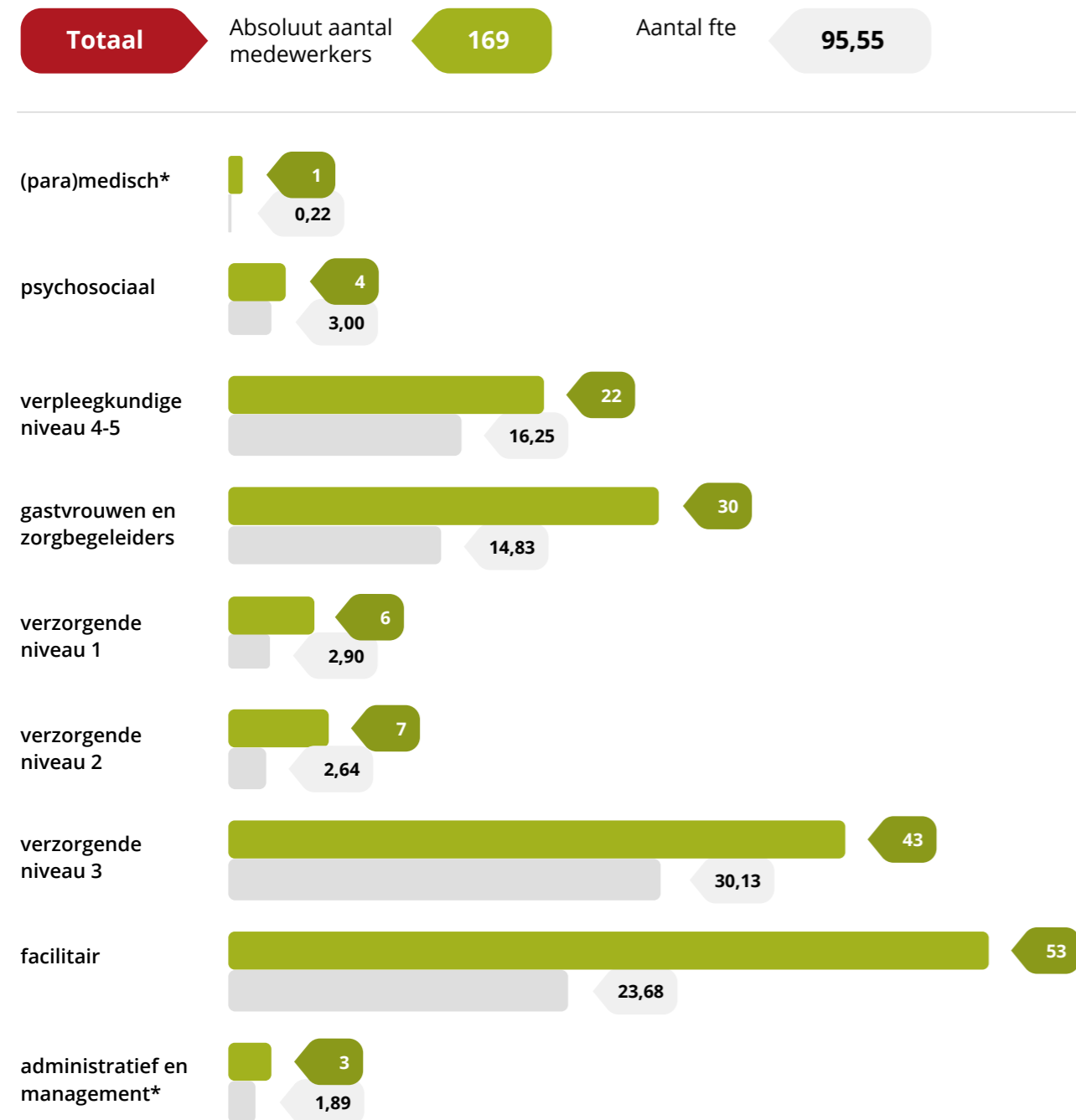


Doelgroep	Gemiddeld aantal plaatsen (januari 2019)	
	Verzorgingshuiszorg	Verpleeghuiszorg
Somatiek	8	33
Psychogeriatric		59
Kortdurend verblijf	7	
Palliatief verblijf	2	
Totaal	17	92

Daarnaast wordt – binnen de hierna genoemde personele bezetting – ook Zorg Thuis (wijkverpleging en ondersteuning bij het huishouden) verleend in het aanpalende wooncomplex.

Verdeling medewerkers in functie en niveau

inclusief leerlingen (per januari 2019)



Inclusief: 1 leerling niveau 4: 0,89 fte

* Valt binnen de personele formatie van Frankeland.

In de algemene toelichting op pagina 6 staat meer informatie over de gegevens in dit overzicht.

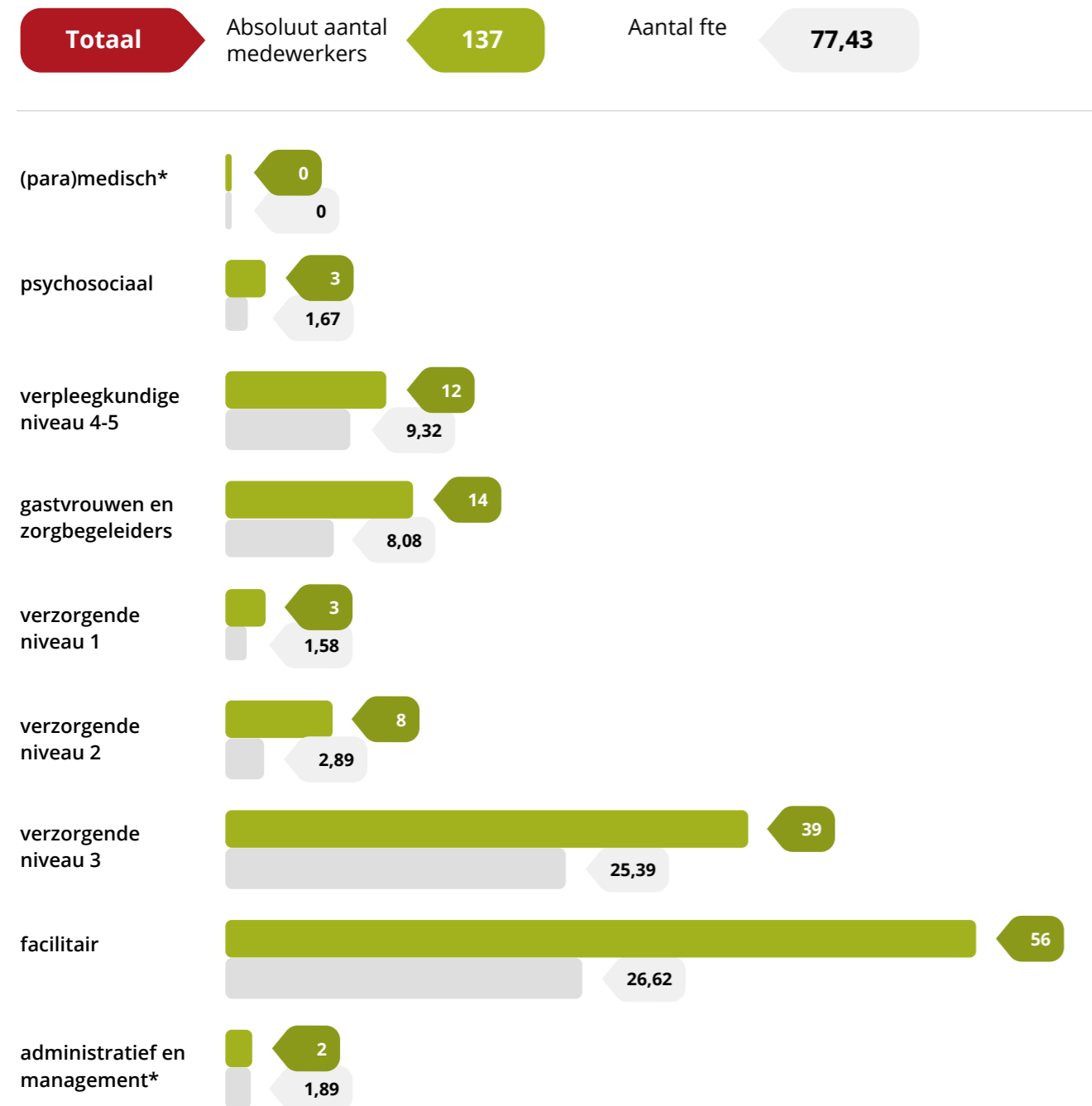
Locatie Vaartland



Doelgroep	Gemiddeld aantal plaatsen (januari 2019)	
	Verzorgingshuiszorg	Wonen met Zorg Thuis
Somatiek	34	
Psychogeriatric	21	
Kortdurend verblijf	5	
Plus wonen		100
Totaal	60	100

Verdeling medewerkers in functie en niveau

inclusief leerlingen (per januari 2019)



Inclusief: 4 leerlingen niveau 3: 3,56 fte

* Valt binnen de personele formatie van Frankeland.

In de algemene toelichting op pagina 6 staat meer informatie over de gegevens in dit overzicht.

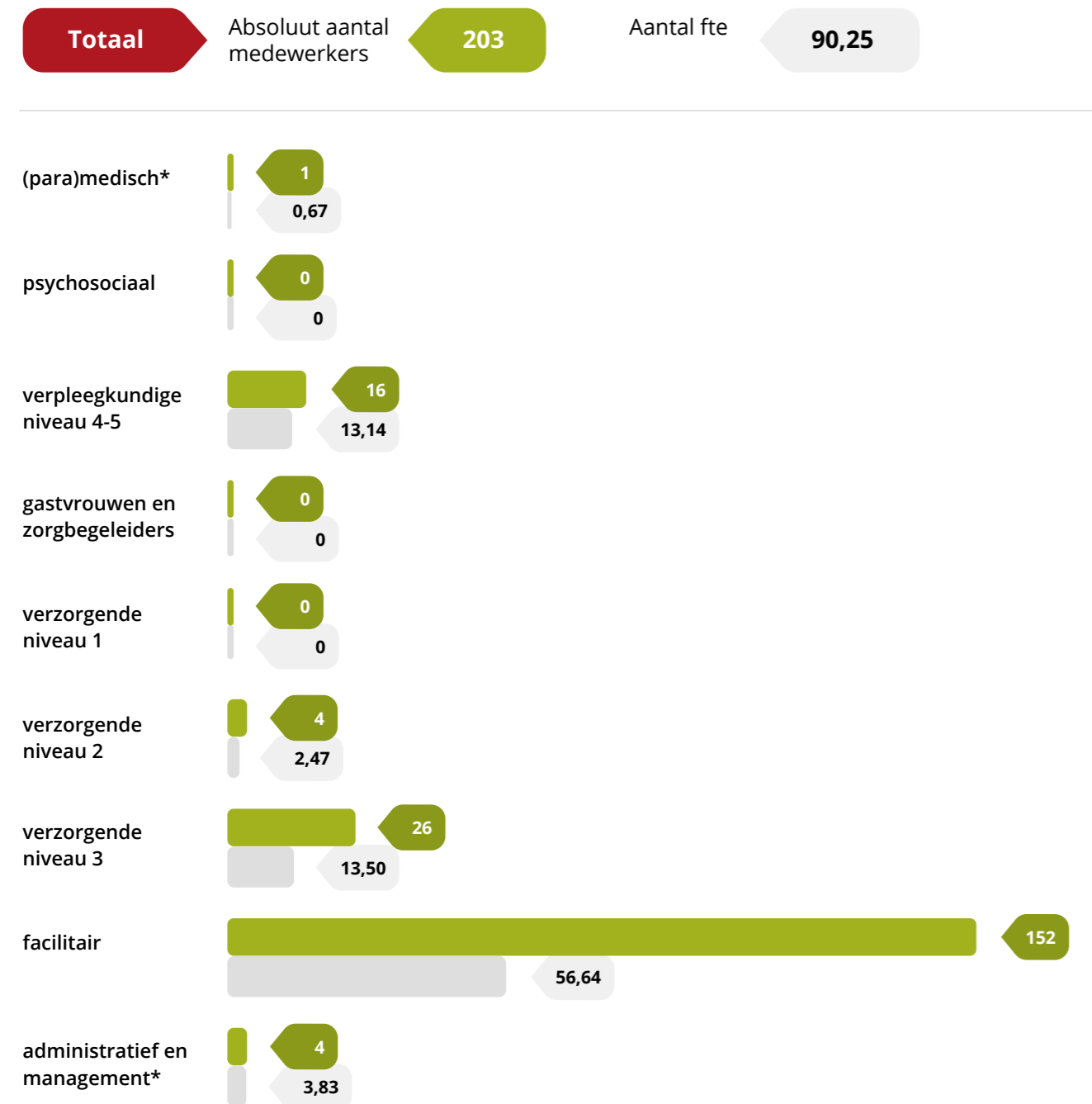
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep (TOF)



Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep biedt zowel wijkverpleging als ondersteuning bij het huishouden in Schiedam en Vlaardingen. Per januari 2019 ontvangen circa 300 cliënten wijkverpleging en krijgen circa 680 cliënten ondersteuning bij het huishouden.

Verdeling medewerkers in functie en niveau

inclusief leerlingen (per januari 2019)



Inclusief: 1 Leerling helpende niveau 2: 0,81 fte, 1 leerling niveau 3: 0,89, 1 leerling niveau 4: 0,78 fte

