



# **Kwaliteitsjaarverslag Frankelandgroep 2017**

Bijlage van het Jaardocument 2017

Frankeland - Sint Liduinastichting / Frankelandgroep



**Frankelandgroep**

# Inhoudsopgave kwaliteitsjaarverslag

<b>1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning</b>	<b>4</b>
1.1 Hoe werken we aan persoonsgerichte zorg?	4
1.2 Resultaten	4
<b>2 Wonen en welzijn</b>	<b>6</b>
2.1 Hoe werken we aan wonen en welzijn?	6
2.2 Resultaten	6
<b>3 Veiligheid</b>	<b>8</b>
3.1 Hoe werken we aan veiligheid?	8
3.2 Resultaten incidentmeldingen	8
3.3 Resultaten infectiepreventie	8
3.4 Resultaten medicatieveiligheid	8
3.5 Resultaten decubituspreventie	10
3.6 Resultaten afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen	10
3.7 Resultaten 'Advanced Care Planning'	12
<b>4 Leren en verbeteren van kwaliteit</b>	<b>13</b>
4.1 Hoe werken we aan leren en verbeteren van kwaliteit?	13
4.2 Resultaten	14
<b>5 Personeelssamenstelling</b>	<b>15</b>
5.1 Onze visie op personele inzet en personele samenstelling	15
5.2 Resultaten	17
<b>6 Gebruik van hulpbronnen</b>	<b>18</b>
6.1 Hoe werken we met hulpbronnen?	18
6.2 Resultaten	19
<b>7 Gebruik van informatie</b>	<b>20</b>
7.1 Hoe werken we aan het gebruik van informatie?	20
7.2 Resultaten ten aanzien van het gebruik van informatie	20

## Inleiding

Het kwaliteitsjaarverslag is een bijlage van het Jaardocument Maatschappelijk Verantwoording 2017 van Frankeland - Sint Liduinastichting/ Frankelandgroep.

In dit kwaliteitsjaarverslag zijn in grote lijnen onze prestaties, op basis van de thema's van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, over 2017 beschreven. In dit jaarverslag zijn nog niet de inhoud en de doelstellingen uit het kwaliteitsplan van de Frankelandgroep geëvalueerd, aangezien het kwaliteitsplan in februari 2018 is vastgesteld. In het kwaliteitsjaarverslag van 2018 komt dit aan bod.

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 2018 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 2018 wordt het jaarverslag nog inhoudelijk besproken tijdens een tweede beleidsdag c.q. overleg met bovengenoemde organen.

Els Nauta  
hoofd kwaliteit en communicatie  
Schiedam, mei 2018

# 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 nadrukkelijk 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 ook 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, leerlingen, gastvrouwen/-heren, huishoudelijk medewerkers en vrijwilligers ten aanzien van persoonsgerichte zorg, dementie, signaleren van veranderingen in het gedrag van bewoners, analyseren van onder-

liggende oorzaken van gedrag en het proactief inspelen op complexe situaties.

## 1.2 Resultaten

### Frankelandgroep

- de zorgvisie en kwaliteitsnormen van de Frankelandgroep zijn bijgesteld op basis van de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.
- nagenoeg alle zorgafdelingen van de Frankelandgroep zijn in 2017 overgegaan op het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) om de kwaliteit en doelmatigheid van onze zorg aan bewoners te vergroten. Met dit ECD hebben we opnieuw aandacht besteed aan (de dialoog en rapportage over) de thema's persoonsgerichte zorg en welzijn. Ook laten uitkomsten van interne audits zien dat met het overgaan op het ECD het methodisch werken van medewerkers is verbeterd. Binnen het ECD zijn meer mogelijkheden (in vergelijking met het papieren zorgdossier) om dit goed te ondersteunen.
- de interne werkwijze rondom het opstellen van het persoonlijk plan en het medisch plan is aangescherpt, waarmee bij een nieuwe bewoner binnen 24 uur zaken zoals medicatie, dieet, primaire hulpvraag, een eerste contactpersoon en afspraken over handelen bij calamiteiten worden vastgelegd.
- het verdiepend gesprek van de manager zorg met een nieuwe bewoner en/of zijn naasten over persoonsgerichte zorg en welzijn is op basis van de thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg bijgesteld. Tijdens dit

gesprek wordt ondermeer gesproken over of de nieuwe bewoner zich thuis en veilig voelt, zichzelf kan zijn, aandacht en begrip ervaart, of er sprake is van een zinvolle dagbesteding en voldoende contacten/vriendschappen en de check of wensen/afspraken over zorg rondom het levenseinde goed met de nieuwe bewoner doorgesproken zijn.

- de gastvrouwen/-heren hebben een scholing gevolgd over dementie en onbegrepen gedrag en bij de zorgafdeling Korsakov over het ziektebeeld Korsakov.
- er is scholing geweest op het gebied van psychiatrische ziektebeelden. Deze scholing is vanaf 2018 vast onderdeel van het scholingsprogramma van FIST.
- alle verzorgenden en verpleegkundigen van de Frankelandgroep hebben deelgenomen aan 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 2018 op één zorgafdeling met een pilot te starten, waarin een scholing dementie door Ideon wordt gegeven. Daarna bekijken we in welke vorm we scholing over dementie verder faciliteren voor de overige zorgafdelingen van de Frankelandgroep.

### Frankeland

- in 2017 hebben twee verpleegafdelingen, activiteitenbegeleiders en behandelaren de ABC-scholing gevolgd (een methode om onbegrepen gedrag bij mensen met dementie te leren begrijpen en te kunnen begeleiden).
- Frankeland heeft, in verband met deelname aan de landelijke mondzorgalliantie, in augustus 2017 een inspectiebezoek gehad om de kwaliteit van mondzorg binnen het verpleeghuis te onderzoeken. Uit het bezoek kwamen met name aandachtspunten naar voren op het gebied van deskundige medewerkers, multidisciplinaire samenwerking met de tandarts en verantwoordelijke mondzorg. Met de genomen verbetermaatregelen (waaronder samenwerking met tandartsorganisatie Vitadent) is het inspectiebezoek inmiddels afgesloten.

### Harg-Spaland

- gemiddeld twintig zorgmedewerkers hebben de ABC-scholing gevolgd.

### Schiewaegh

- twee experts persoonsgerichte zorg hebben de ABC-scholing gevolgd.

### Vaartland

- zes experts persoonsgerichte zorg hebben de ABC-scholing gevolgd.

## 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 kennismaking, 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 activiteitenaanbod 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

- de dagprogramma's van de pg-huiskamers van de Frankelandgroep zijn geëvalueerd. Inhoudelijk zijn de dagprogramma's bijgesteld, waaronder meer kook-/bakactiviteiten en beweegactiviteiten. Waar nodig zijn de programma's meer aangepast op een specifieke doelgroep (zoals Parkinson).
- medewerkers van de horeca hebben een gastvrijheidstraining gevolgd.
- bij elke brasserie zijn high five-diners (feestelijk en culinair viergangendiner) en smulmiddagen geïntroduceerd. In de loop van 2017 zijn de bezoekersaantallen van deze avonden/middagen verdubbeld.
- ontwikkeling van vloeibare broodmaaltijden voor vloeibare diëten.
- beleid ten aanzien van voeding en vocht is geëvalueerd en bijgesteld. Er zijn concernbrede afspraken gemaakt op het gebied van presentatie van de maaltijden, uitserveren van de maaltijden en ambiance.

#### Frankeland

- uitbreiding van gastvrouwen/-heren op de huiskamers van de verpleegafdelingen. Hierdoor worden meer activiteiten in de huiskamers georganiseerd, is er extra individuele aandacht voor bewoners en toegenomen rust en ondersteuning bij de maaltijden.
- realisatie van een dagbestedingsruimte voor de Korsakov zorgafdeling en een buitenruimte voor de revalidatieafdeling.
- op één verpleegafdeling is een pilot Cliëntportaal gestart, waarmee bewoners/vertegenwoordigers online toegang krijgen tot het Elektronisch Cliënten Dossier van de bewoner.
- de huishoudelijk medewerkers zijn in 2017 met nieuwe schoonmaakmiddelen en -technieken gaan werken, waarmee bewoners positievere ervaringen hebben over de schoonmaak van hun appartement.
- de menukaart is uitgebreid met eiwitrijke snacks bereid door de keuken van Frankeland.
- er zijn nieuwe gerechten geïntroduceerd.

#### Harg-Spaland

- uitbreiding van gastvrouwen/-heren op de huiskamers van de zorgafdelingen. Hierdoor worden meer activiteiten in de avonden in de huiskamers georganiseerd.
- herinrichting van een huiskamer op een psychogeriatrische zorgafdeling waarmee een rustig en veilig leefklimaat wordt beoogd.
- er is een wenswolk/wensboom ontwikkeld, waarmee hartenwensen van bewoners inzichtelijk zijn gemaakt én in vervulling zijn gebracht.
- een rolstoelfiets is in gebruik genomen.
- een belevenistafel is aangeschaft; dit is een interactieve tafel die op speelse wijze activeert en stimuleert tot beweging en sociale interactie.
- ook is een herinneringskoffer ontwikkeld waarmee herinneringen met dementerende bewoners kunnen worden opgehaald.
- een vrijwilligers bezoekersteam is opgestart voor individuele gesprekjes met (eenzame) bewoners.
- een rouwverwerkingsteam van vrijwilligers ondersteunt bewoners met verlies- en rouwervaringen.
- onder leiding van onze muziektherapeut is een

muziekactiviteit opgestart voor bewoners en hun mantelzorgers.

- een betere presentatie van het buffet en de maaltijden in de brasserie.

#### Jacobs Gasthuis

- aanstelling van één, vaste activiteitenbegeleider voor het uitbreiden van dagbestedingsmogelijkheden.
- er is een gespreksgroep met thema's ontwikkeld, waarmee aandacht en ruimte wordt gegeven aan specifieke (levens)vragen van bewoners.

#### Schiewaegh

- uitbreiding van een aantal uren geestelijke verzorging.
- realisatie van een huiskamer op een somatische zorgafdeling met een bijbehorend dagprogramma.
- aanschaf van snoezelmateriaal voor bewoners van de psychogeriatrische zorgafdelingen.
- er is een programma van eisen opgesteld voor een beleefstuin (realisatie in 2018).
- opstart van individuele herinneringskoffers voor bewoners.
- op één verpleegafdeling is een pilot Cliëntportaal gestart, waarmee bewoners/vertegenwoordigers online toegang krijgen tot het Elektronisch Cliënten Dossier van de bewoner.
- een betere presentatie van de maaltijden in de brasserie.
- warme maaltijden voor de brasserie worden in de eigen keuken bereid en niet langer vanuit de keuken van Frankeland aangeleverd.
- opening van de brasserie voor drie avonden in de week.

#### Vaartland

- realisatie van een extra huiskamer op de psychogeriatrische zorgafdeling met een bijbehorend dagprogramma.
- uitbreiding van het activiteitenprogramma.
- opstart van een ontbijtbuffet voor bewoners.
- introductie van warme maaltijden in de avond (zeven dagen in de week) naast de warme maaltijden in de middag. Daarnaast is in 2017 gerealiseerd dat bewoners ook de broodmaaltijd in de brasserie kunnen nuttigen.

# 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 in 2017 vanuit de projectgroep Triasweb twee thema's extra onder de aandacht gebracht bij medewerkers; het melden van agressie incidenten en het belang van melden van risico's/gevaarlijke situaties.
- elke veiligheidscommissie Triasweb is in 2017 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, de meldingsbereidheid van medewerkers en het analyseren van complexere incidenten op basis van PRISMA-light analyses.

Zie tabel 'Aantal meldingen 2017' volgende pagina voor het overzicht van incidenten.

## 3.3 Resultaten infectiepreventie

### Frankelandgroep

- de Frankelandgroep heeft in 2017, net zoals in 2016, veel aandacht besteed aan infectiepreventie. Diverse protocollen (veilig en hygiënisch werken, outbreakmanagement, isolatieprotocollen, norovirus, BRMO/MRSA) en werkinstructies zijn vastgesteld.
- scholing voor alle zorgmedewerkers op het gebied van BRMO en handhygiëne door de ziekenhuishygiënist.
- diverse verbetermaatregelen zijn opgepakt naar aanleiding van een hygiënescan door de ziekenhuishygiënist eind 2016.

In 2017 laten zowel een interne audit als een heraudit van de ziekenhuishygiënist nog de volgende aandachtspunten zien:

- een aantal bouwkundige aanpassingen is nog niet gerealiseerd
- aanschaf van pospoelers voor een aantal zorgafdelingen
- handhygiëne zorgmedewerkers
- persoonlijke hygiëne zorgmedewerkers (sieraden en handschoenen)
- opslag steriele hulpmiddelen
- reiniging van niet cliëntgebonden hulpmiddelen.

- in 2017 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

### Frankelandgroep

In 2017 is, ten opzichte van 2016, de medicatieveiligheid op alle zorgafdelingen van de Frankelandgroep aanzienlijk verbeterd. De rapportages over medicatieveiligheid laten (nagenoeg) maximale scores zien op de maandelijkse controles van distributiewagens, medicijnvoor-

Aantal meldingen 2017	FL som		FL pg		JG		HS		SW		VL	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Agressie	31	13	253	191	1	1	8		49	38	7	19
Communicatie	1		3	3								
Apparatuur en hulpmiddelen	3	1	6	2		1	2	5	1			
Behandeling	1				1		1		1			
Medicatie	132	266	155	193	42	41	66	83	65	111	85	157
Risico of gevaarlijke situatie	9	8	37	27	3	1	6	9	7			
Stoten/knellen/botsen	3		1	4	2			1	3	4		
Vallen	379	271	348	323	105	85	301	188	178	204	188	210
Verbranding	1		6				1					
Vermoedens mishandeling							1				1	
Verslikking			1									
Weglopen			13	13			1	2	4			
Overig	8	25	23	18	1		5	17	5	17		20
<b>Totaal</b>	<b>568</b>	<b>584</b>	<b>846</b>	<b>774</b>	<b>155</b>	<b>129</b>	<b>392</b>	<b>305</b>	<b>313</b>	<b>374</b>	<b>281</b>	<b>406</b>

raadkasten, koelkasten en opiatenkasten. Ook de dagelijkse controles door afdelingsleiding bij het toedienen en registreren van medicatie zorgen hebben de medicatieveiligheid verbeterd. In 2017 is het aantal medicatiemeldingen sterk gedaald (zie 3.2).

Daarnaast hebben verzorgenden en verpleegkundigen van de Frankelandgroep deelgenomen aan een medicatietoets, waarmee het deskun-

digheidsniveau ten aanzien van medicatiekennis is onderzocht. Uitkomsten laten zien dat er een gemiddeld niveau is van medicatiekennis. Waar nodig is een hertoets afgenomen.

De specialisten ouderengeneeskunde en apotheker hebben in 2017 één keer een medicatiereview bij alle verpleeghuisbewoners uitgevoerd. Vanaf 2018 wordt de frequentie verhoogd naar twee keer per jaar.

### 3.5 Resultaten decubituspreventie

#### Frankelandgroep

- de praktijkverpleegkundige heeft in 2017 scholing gegeven op het gebied van decubituspreventie en juiste inzet van wondmaterialen.

#### Frankeland

In 2017 heeft 6% van de bewoners/cliënten in Frankeland decubitus gehad:

- bij drie bewoners is decubitus categorie II ontstaan in de palliatieve fase, ondanks de inzet van preventieve maatregelen (denk aan advies/ behandeling van de ergotherapeut, Rebacare, matras, lichaamshouding)
- vier bewoners zijn vanuit de thuissituatie met decubitus categorie II tot IV binnengekomen. Bij twee van deze bewoners is binnen één week de decubitus categorie II genezen door inzet van preventieve maatregelen. Eén bewoner met decubitus categorie III was al onder behandeling van de WIS consulent uit het ziekenhuis en binnen zes weken met preventieve maatregelen genezen. Bij één bewoner was sprake van een chronisch ulcus (categorie IV). Het verloop van deze genezing gaat zeer langzaam, maar er is nog steeds vooruitgang zichtbaar
- vanuit het ziekenhuis zijn vier revalidanten en één bewoner na een heupoperatie met decubitus II of III binnengekomen. Bij twee revalidanten is decubitus categorie II binnen twee weken genezen door inzet van de diëtiste, ergotherapeut en een juiste wondbehandeling. Twee cliënten met decubitus categorie III zijn met ontslag naar huis gegaan met decubitus categorie I. De bewoner is uiteindelijk door slechte lichamelijke conditie en weinig tot geen intake van voeding en vocht overleden met decubitus categorie III, ondanks de genomen maatregelen.
- bij drie bewoners is decubitus categorie I ontstaan door verkeerd schoeisel/onbekende oorzaak. Deze decubitus is binnen één week na maatregelen genezen.

#### Harg-Spaland

- in 2017 heeft één bewoner, mogelijk door een verkeerde lighouding in bed, decubitus categorie II gehad. Deze decubitus is binnen één week na maatregelen genezen.

#### Jacobs Gasthuis

- in 2017 zijn er geen bewoners met decubitus geweest. Er is bij één bewoner, op basis van een consult, advies van de praktijkverpleegkundige uitgebracht naar de huisarts.

#### Schiewaegh

In 2017 hebben acht bewoners in Schiewaegh decubitus gehad:

- bij drie bewoners is decubitus categorie I ontstaan door verkeerd schoeisel/onbekende oorzaak. Deze decubitus is binnen één week met de genomen maatregelen genezen
- drie bewoners hebben decubitus categorie II gehad vanwege verkeerd schoeisel of door tijdelijk verminderde conditie ten gevolge van griep. Decubitus is binnen drie weken genezen door preventieve maatregelen en de juiste inzet van wondmateriaal
- vanuit het ziekenhuis zijn twee bewoners teruggekomen met decubitus categorie III. Ondanks de genomen maatregelen is de decubitus niet genezen vanwege de palliatieve fase en zeer slechte lichamelijke conditie van deze bewoners.

#### Vaartland

- in 2017 zijn er geen bewoners met decubitus geweest.

### 3.6 Resultaten afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen

#### Frankelandgroep

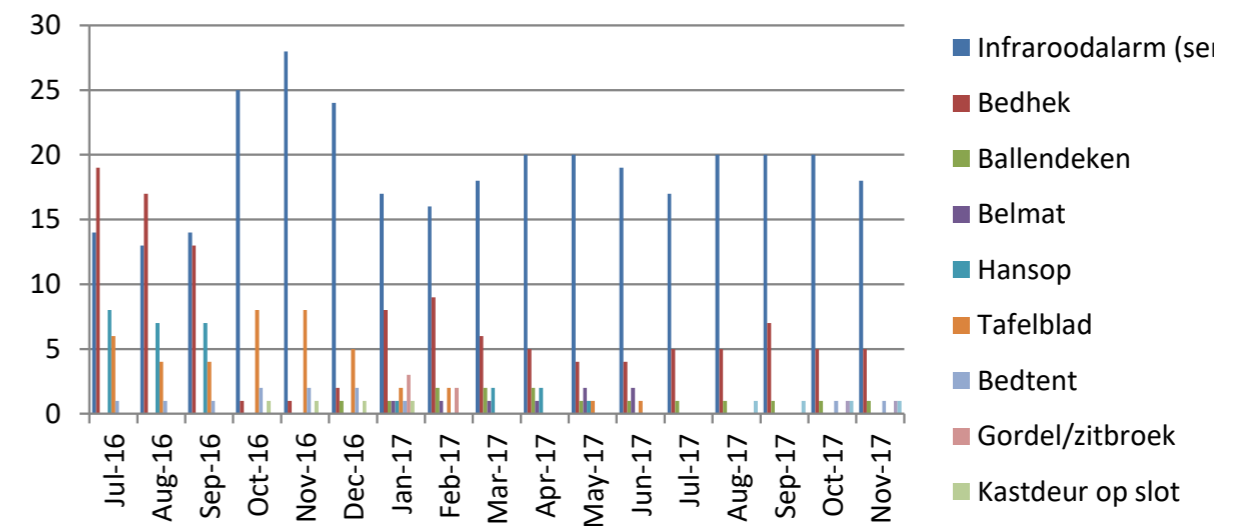
Binnen de Frankelandgroep is het uitgangspunt dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast, tenzij er geen andere mogelijkheden zijn en alternatieven zijn geprobeerd. Sinds 2016 is er een werkgroep 'Fixatievrij' actief om samen met de psychogeriatrische zorgafdelingen vrijheidsbeperkende maatregelen zo veel mogelijk af te bouwen.

Over het algemeen kan worden geconcludeerd dat de multidisciplinaire zorgteams bewuster en terughoudender omgaan met de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Zo is er een (lichte) tendens te zien dat maatregelen minder worden ingezet dan wel dat lichtere klassen van vrijheidsbeperkende maatregelen als alternatief goed blijken te werken. Ook worden er minder

verschillende maatregelen per zorgafdeling ingezet en zijn de verschillen in de mate van inzet tussen de zorgafdelingen kleiner geworden. Het gebruik van psychofarmaca is in 2017 in kaart gebracht en gecategoriseerd. In 2018 vraagt het nog aandacht de inzet van psychofarmaca goed te registreren, te analyseren en waar mogelijk af te bouwen.

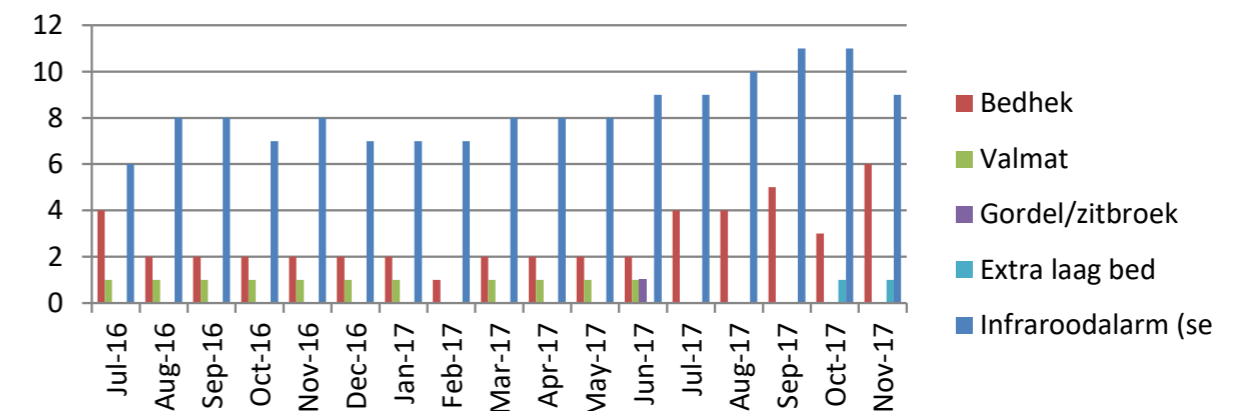
#### Frankeland

Afbouw VBM in Frankeland



#### Harg-Spaland

Afbouw VBM in Harg-Spaland



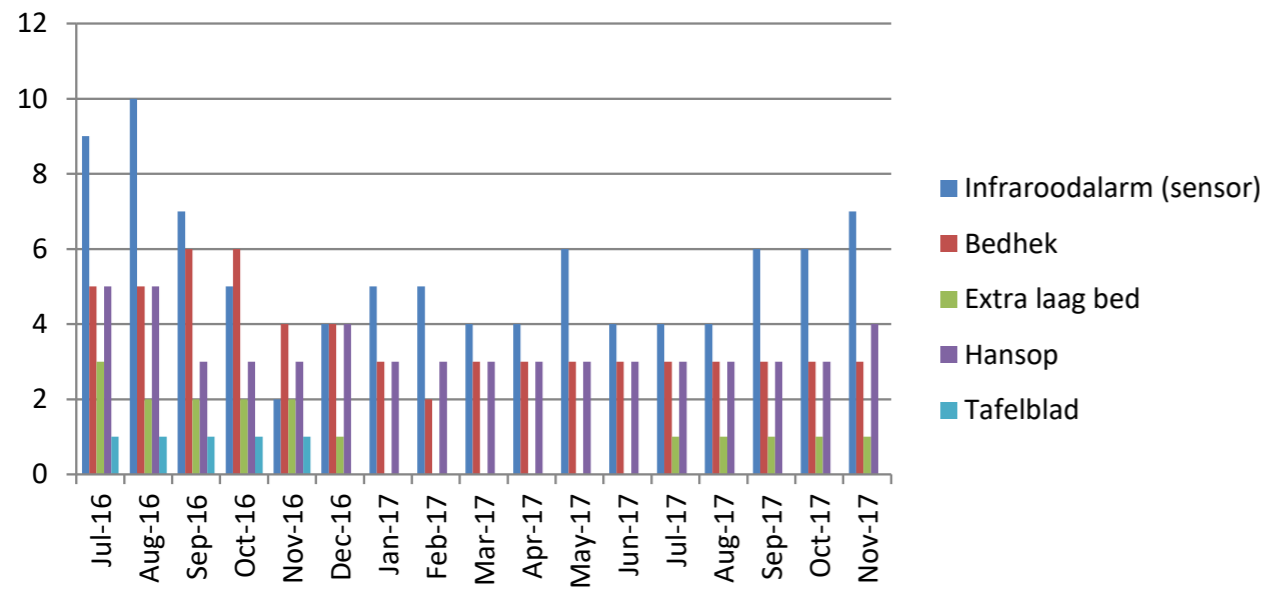
#### Jacobs Gasthuis

In Jacobs Gasthuis worden geen vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet.

## 4 Leren en verbeteren van kwaliteit

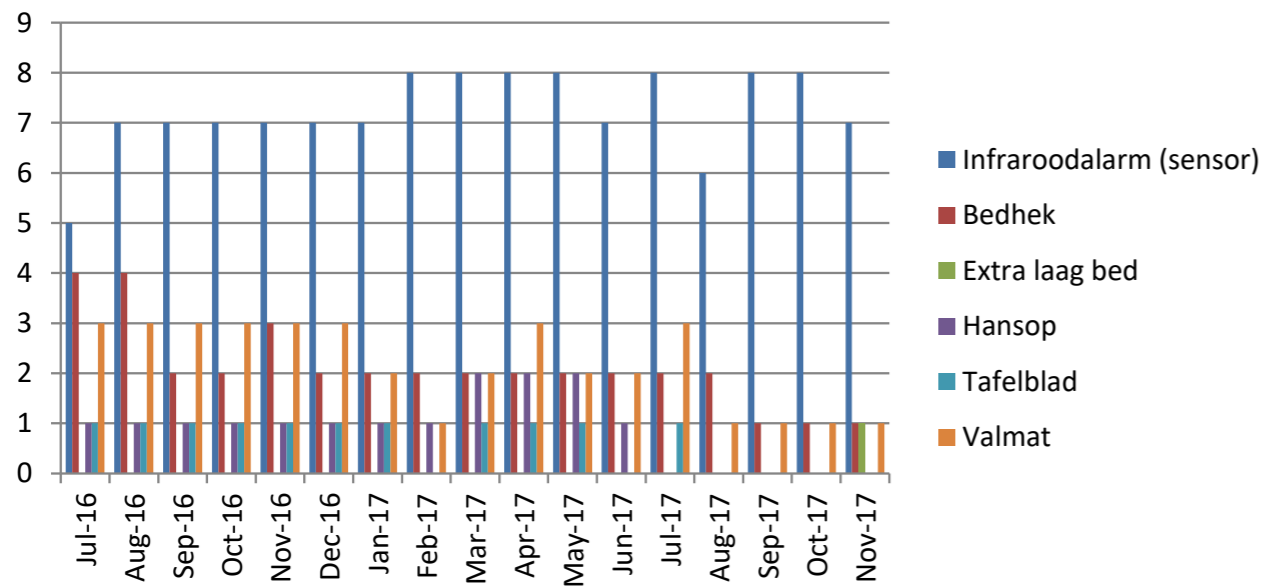
### Schiewaegh

Afbouw VBM in Schiewaegh



### Vaartland

Afbouw VBM in Vaartland



### 3.7 Resultaten 'Advanced Care Planning'

#### Frankelandgroep

In 2017 zijn de afspraken ten aanzien van advanced care planning (gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde) aangescherpt. Waar voorheen de specialist ouderengeneeskunde (bij verpleeghuiszorg) of de afdelingsleiding (bij verzorgingshuiszorg) bij binnenkomst van een nieuwe bewoner binnen twee weken met deze bewoner in gesprek ging over behandeling rond het levenseinde, is dit

inmiddels gewijzigd naar een gesprek binnen 24 uur. Ook worden de afspraken over behandeling rondom het levenseinde voorafgaand/bij een Cliëntbespreking met de bewoner en/of zijn naasten geëvalueerd en zo nodig eerder als de situatie van de bewoner daarom vraagt. De aanlevering van (kwantitatieve) gegevens vindt na de eerste uitvraag van de indicatoren basisveiligheid uit het kwaliteitskader plaats (najaar 2018).

#### 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, de diverse overlegvormen, de introductieprogramma's voor nieuwe medewerkers en vrijwilligers, werkgroepen en scholingsmogelijkheden zijn voorbeelden van instrumenten om het bekend zijn met en de naleving van interne afspraken over kwaliteit te waarborgen.
- De Frankelandgroep voorziet 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 analyseren. 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. 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 beleidsdagen, introductieprogramma's, teambesprekingen, werkoverleg, (interne) scholingen/trainingen en POP-gesprekken (Persoonlijk Ontwikkelingsplan).

## 4.2 Resultaten

### Frankelandgroep

- Harg-Spaland heeft in november 2017 na een initiële audit het gouden keurmerk in de zorg behaald (op basis van versie 2017 van PREZO).
- Eveneens in november 2017 hebben zorgcentrum Frankeland (Liduinahof), verpleeghuis Frankeland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh, Vaartland en de TOF (voor zowel Zorg Thuis als hulp bij het huishouden) op basis van een eerste tussentijdse audit het gouden keurmerk weten te behouden.
- het kwaliteitsplan 2017-2018 van de Frankelandgroep is in februari 2018 vastgesteld, waarin beschreven is welke aanbevelingen vanuit het kwaliteitskader we hebben opgepakt.
- we maken vanaf medio 2017 deel uit van een lerend netwerk met de Argos Zorggroep en de Zonnehuisgroep Vlaardingen. De Frankelandgroep heeft in 2017 twee werkbezoeken afgelegd voor uitwisseling van kennis en kunde op het gebied van infectiepreventie en zorgpaden.

# 5 Personeelssamenstelling

## 5.1 Onze visie op personele inzet en personele samenstelling

### 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 activiteitenaanbod 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 (109% in 2017)

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 onze bewoners goede zorg en ondersteuning te bieden. We kennen al vele jaren geen personele tekorten, maar zijn ons bewust dat de krapte op de arbeidsmarkt toeneemt. Alleen al vanwege die wetenschap zijn we altijd op zoek naar versteviging van onze personele formatie.

De Frankelandgroep kiest er weloverwogen voor om méér personele zorgformatie in te zetten, te weten voor 2018 minimaal 10% extra ten opzichte van het aantal uren dat benodigd is op basis van de zorgindicaties (de landelijke Zorgzwaartepakketten).

Deze extra formatie geeft de zorgafdelingen meer ruimte en tijd om extra aandacht te geven aan bewoners.

### 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 bijlage 5 'Gegevens personele samenstelling'.

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 onze 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.

### **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 'opleidingstak': 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 maken om extra aandacht en tijd te geven aan bewoners én die er mede aan bijdragen 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 onze bewoners. Juist in het samenspel tussen een bewoner, zijn mantelzorgers en het zorgteam kan goede en liefdevolle zorg worden geboden.

## **5.2 Resultaten**

- in 2017 is de personele formatie binnen onze locaties verhoogd naar 109% ten opzichte van de ZZP-norm. Dat resulteerde in een uitbreiding van zo'n 14 Fte extra zorgmedewerkers, onder andere ter versterking van de personele bezetting op de huiskamers, voor ontbijtprojecten en voor 'extra handen aan het bed'.
- vanaf 1 juli 2017 is onze visie op de personele inzet van medewerkers op onze website geplaatst met daarbij een actueel overzicht van de samenstelling van ons medewerkersbestand.
- de Frankelandgroep is met een 'Beste Werkgeversscore' van een 8,9 uitgeroepen tot Beste Werkgever van Nederland 2017 in de categorie 'Verzorgingshuizen, verpleeghuizen en thuiszorg'. De NPS-score van de Frankelandgroep is 81,2% ten opzichte van het landelijk gemiddelde van 2,8%.
- de Frankelandgroep heeft met een verzuim van 3,88% en een 9,8 als cijfer de eerste plaats op de Vernet Health Ranking van 2017 behaald (de ranglijst voor best presterende zorgorganisaties op het gebied van ziekteverzuim). Voor de vijfde keer op rij behalen we een top 5 notering in deze ranking.
- alle medewerkers en vrijwilligers hebben een beleidsdag gehad.
- er is extra geïnvesteerd in opleidingen (kosten zijn grofweg met 30% gestegen ten opzichte van 2016).
- er zijn in totaal in 2017 40 leerlingen in opleiding gestart (twee niveau 2, drieëntwintig niveau 3, veertien niveau 4, één niveau 5).
- stagebeleid is geëvalueerd en bijgesteld.
- duurzame inzetbaarheid is een belangrijk onderdeel van ons personeelsbeleid en preventieve verzuimbeleid. We organiseren diverse bewegingsactiviteiten, fitheids- en gezondheidstesten voor medewerkers. In 2017 zijn onder andere badminton, volksdansen en een rondje (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
- de gebouwde omgeving (zoals vastgoed, onderhoud, buitenruimtes en woonoppervlakte) van de Frankelandgroep is vastgelegd in het lange termijn huisvestingsplan
- 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 werkhandboeken van deze diensten.
- inzake ketenzorg functioneren regionale sturen werkgroepen, waarin afspraken over samenwerking en verantwoordelijkheidsverdeling zijn gemaakt.

### 6.2 Resultaten

- het beheersplan AO/IC is in 2017 geëvalueerd en bijgesteld.
- in 2017 zijn binnen de Frankelandgroep diverse technische projecten geweest voor brandveiligheid, onderhoud en verfraaiing van de gebouwde omgeving of realisatie van ondermeer nieuwe huiskamers en een dagbestedings-/buitenruimte.
- in 2017 is een werkgroep informatiebeveiliging gestart met het ontwikkelen van een integraal informatiebeveiligingsbeleid. Een beschrijving is gemaakt van alle gebruikte software en applicaties. Daarbij heeft de werkgroep zich gericht op de toegangsrechten en autorisatie voor het ECD (Plancare), het behandeldossier (Ysis), thuiszorgdossier (Nedap) en het EVS (FarmedRX).
- het serverpark is verplaatst naar een extern datacenter, zodat de integriteit, vertrouwelijkheid en met name de beschikbaarheid van het netwerk - en daarmee ook van de Elektronische Cliënten Dossiers - vergroot is.
- in de ketenzorgprojecten zijn diverse ontwikkelingen gerealiseerd, zoals medicatieverificatie bij ontslag uit een verpleeghuis door apothekers, een ELV convenant en addendum (nog niet gereed) en GRZ triage (afstemming bij GRZ en een trainingsopzet). Er is een stroomschema voor huisartsen ontwikkeld voor diagnostiek en behandeling bij cliënten met een vermoeden van dementie in de huisartsenpraktijk. Ook is een projectbeschrijving gereed over het adviesconsult specialisten ouderengeneeskunde eerstelijns.
- regionaal is in 2017 ook gewerkt aan verdere digitalisering van de uitwisseling van (medische) gegevens en dat de uitwisseling veilig en volledig (juiste gegevens) plaatsvindt. Ook was regionale afstemming en kennisuitwisseling rondom informatiebeveiliging (in brede zin) een belangrijk punt.

# 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 2017

Met een respons van zo'n 75% van de medewerkers heeft de Frankelandgroep de

volgende cijfers/percentages behaald bij het Beste Werkgeversonderzoek 2017:

Thema	Frankelandgroep	Landelijk
<b>Over het werk</b>		
Trots op werk	9,2	8,4
Plezier in uitvoeren werk	9,0	8,1
Zinvol werk	9,1	8,6
Kans krijgen te presteren	8,5	7,2
Werkdruk is niet te hoog	81%	54,6%
<b>Over het team</b>		
Samenwerking binnen team	8,5	8,1
Vertrouwen in collega's	8,4	7,8
Vertrouwen in manager	8,4	7,9
<b>Over de organisatie</b>		
Organisatie als werkgever	9,1	7,1
Trots op de organisatie	9,3	7,2
Gewaardeerd door organisatie	8,9	6,9
Vertrouwen in leiding	8,9	6,8
<b>Over de toekomst</b>		
Vertrouwen in toekomst organisatie	9,2	7,2
Van plan op zoek te gaan naar ander werk buiten de organisatie	1,8%	7,7%
<b>NPS</b>	<b>81,2%</b>	<b>2,8%</b>

Met een 'Beste Werkgeversscore 2017' van een 8,9 zijn we voor de tweede keer Beste Werkgever geworden in de categorie 'Verzorgingshuizen, verpleeghuizen en thuiszorg'.

### Cliëntoordelen; onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek

In 2017 heeft de Frankelandgroep op basis van CQ-Indexen een onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Uit deze CQ-Indexen heeft de Frankelandgroep op onderstaande indicatoren goed gescoord (70% of meer positieve antwoorden):

- ervaren bejegening
- omgang met elkaar
- zinvolle dag
- ervaringen met maaltijden (smaak en sfeer)
- ervaringen met schoonmaken
- ervaringen met inrichting
- ervaren inspraak
- ervaren privacy
- kwaliteit personeel
- beschikbaarheid personeel
- ervaren informatie
- ervaren veiligheid (van toepassing bij somatiek).

De volgende indicatoren vragen bij onderstaande locaties om verbetering (30% of meer negatieve antwoorden):

- beschikbaarheid personeel (Harg-Spaland psychogeriatric, Schiewaegh somatiek, Vaartland psychogeriatric, Vaartland somatiek)
- ervaren inspraak, zoals meebeslissen over de wijze en de momenten waarop de zorg wordt verleend (Harg-Spaland somatiek, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh somatiek, Vaartland somatiek)
- ervaren bejegening (Vaartland psychogeriatric).

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

Locatie	NPS-score somatiek	NPS-score psychogeriatricie	NPS-score Zorg Thuis
Frankeland	94%	98%	-
Harg-Spaland	92%	82%	-
Jacobs Gasthuis	86%	-	-
Schiewaegh	86%	78%	-
Vaartland	47%	50%	-
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep	-	-	92%

#### Cliëntoordelen; ZorgkaartNederland

De score op de aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland is als volgt:

Locatie	Gemiddeld cijfer 2017
Frankeland	9,1
Harg-Spaland	8,7
Jacobs Gasthuis	8,8
Schiewaegh	8,9
Vaartland	9,0
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep	9,0

#### Cliëntoordelen; enquêtes Frankelandgroep

##### Enquêtes nieuwe bewoners langdurig verblijf exclusief/inclusief behandeling

Nieuwe bewoners/vertegenwoordigers zijn overwegend (zeer) positief over de zorg- en dienstverlening van de Frankelandgroep. Het ontbreken van/niet herkennen van kennismaking met de specialist ouderengeneeskunde, het meer kunnen meebeslissen over wanneer zorg wordt geboden en het organiseren van activiteiten die

beter aansluiten bij de interesses van de bewoner zijn de belangrijkste aandachtspunten die worden aangegeven.

##### Enquêtes revalidatie

Over het algemeen kan worden geconcludeerd dat de cliënten van de revalidatieafdeling tevreden zijn over de zorg en behandeling die zij tijdens het verblijf ontvangen. Zij waarderen Frankeland met een 9.3. Aandachtspunten zijn het meer kunnen

meebeslissen over wanneer een revalidant zorg of hulp krijgt en de inrichting van het appartement.

##### Enquêtes kortdurend verblijf

Tijdelijke bewoners 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 8.9. Het maken van afspraken voorafgaand aan het kortdurend verblijf en het kunnen meebeslissen over wanneer zij zorg ontvangen zijn hierbij de aandachtspunten.

##### Enquêtes crisisverblijf

Senioren die vanwege een crisisopname in Frankeland verblijven zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de zorgverlening. Zij waarderen Frankeland met een 9.1. Een aandachtspunt is het ontbreken van/niet herkennen van kennismaking met de specialist ouderengeneeskunde.

##### Enquêtes nazorg (voor mantelzorgers)

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 9,2. Er worden geen specifieke aandachtspunten door mantelzorgers benoemd.

#### Cliëntoordelen; mantelzorgmonitor

In november 2017 heeft de Frankelandgroep voor de eerste keer een mantelzorgmonitor onder alle mantelzorgers van de locaties uitgezet (692 in totaal). Daarmee is onderzocht of mantelzorgers voldoende ruimte ervaren om te kunnen zorgen voor hun naaste en of ze daarin voldoende samenspel met/ondersteuning van het desbetreffend zorgteam ervaren.

Mantelzorgers geven ons complimenten voor:

- de goede, liefdevolle, respectvolle en empathische zorg die wordt gegeven
- het geduld en inlevingsvermogen van de medewerkers
- de prettige, gastvrije sfeer
- de vele activiteiten en uitstapjes die worden georganiseerd
- de vriendelijkheid van medewerkers naar mantelzorgers
- medewerkers die meedenken in lastige situaties en zoeken naar oplossingen.

Mantelzorgers vragen meer aandacht voor:

- het nakomen van afspraken
- te weinig of verlate feedback op zaken die zijn afgesproken
- communicatie tussen verzorgenden/overdracht van informatie; het duurt (te) lang voordat het gehele zorgteam van gemaakte/bijgestelde afspraken weet
- frequenter overleg met/informeren van mantelzorgers (met name bij de huurders)
- hun inschatting dat sprake is van onderbezetting en hoge werkdruk.

De score op de aanbevelingsvraag uit deze monitor ziet er als volgt uit:

Mantelzorgers van locatie	Gemiddeld cijfer 2017
Zorgcentrum Frankeland, bewoners somatiek	8,6
Zorgcentrum Frankeland, huurders	8,9
Verpleeghuis Frankeland, bewoners somatiek	8,8
Verpleeghuis Frankeland, bewoners psychogeriatric	8,6
Harg-Spaland, bewoners somatiek	8,0
Harg-Spaland, bewoners psychogeriatric	8,6
Jacobs Gasthuis, bewoners somatiek	8,8
Schiewaegh, bewoners somatiek	7,9
Schiewaegh, bewoners psychogeriatric	8,6
Vaartland, bewoners somatiek	8,5
Vaartland, bewoners psychogeriatric	8,3
Vaartland huurders	8,9

