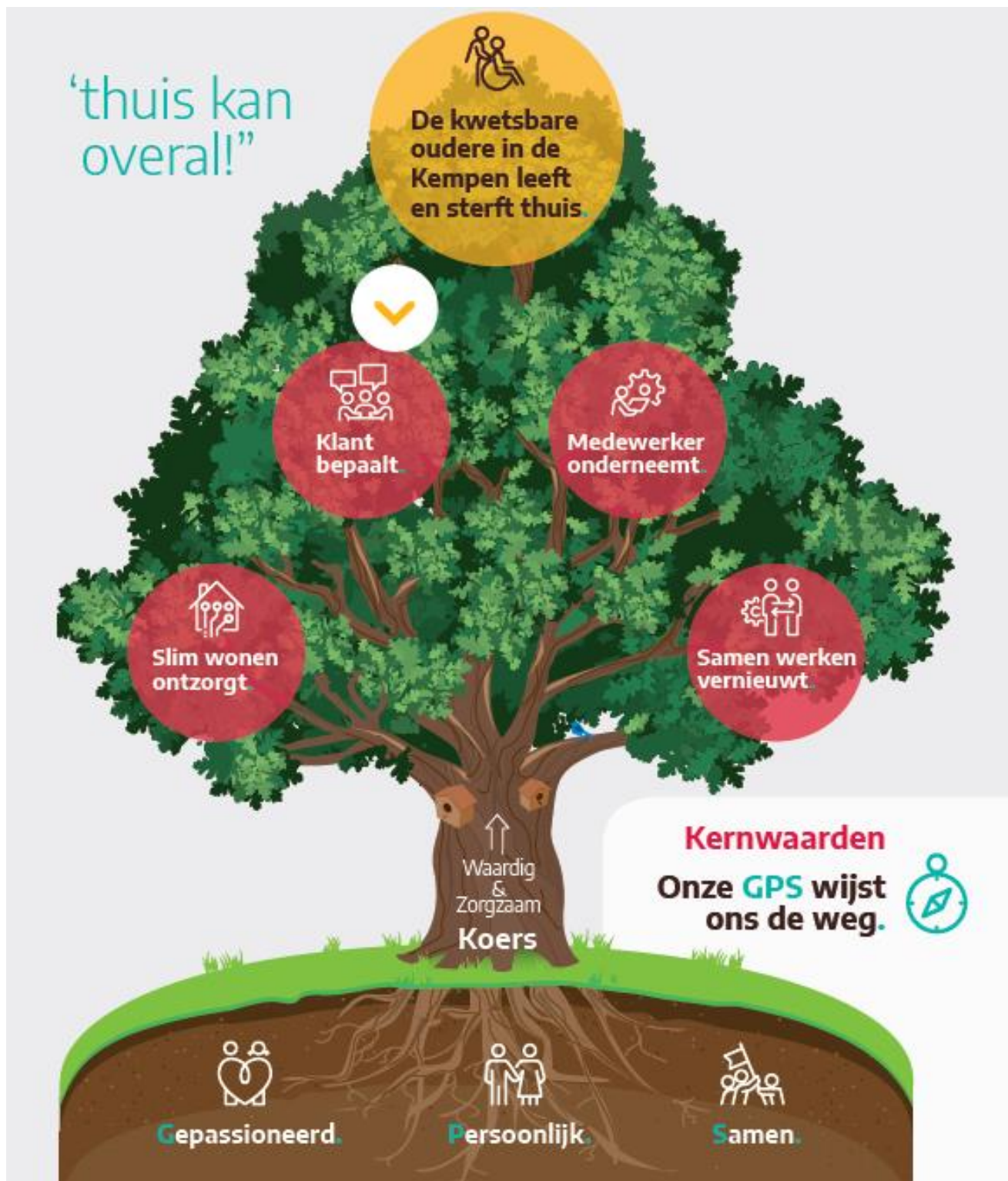


KWALITEITSVERSLAG 2019.



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	4
3. Wonen en welzijn	4
4. Veiligheid	5
5. Leren en werken aan kwaliteit.....	6
6. Leiderschap, governance en management.....	7
7. Personeelssamenstelling	7
8. Gebruik van hulpbronnen.....	8
9. Gebruik van informatie	9
10. Tot slot	11

1. Inleiding

Dit kwaliteitsverslag beschrijft de stand van zaken met betrekking tot het kwaliteitsplan 2019 van Oktober. Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vraagt zorgorganisaties jaarlijks een kwaliteitsverslag op te stellen waarin verantwoording wordt afgelegd over de wijze waarop gewerkt wordt aan kwaliteit. In het kwaliteitsjaarverslag is een reflectie opgenomen op de activiteiten die in 2019 in het kader van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn ingezet binnen het domein Langdurige zorg.

Voor het opstellen van het kwaliteitsplan 2020 is per locatie een evaluatie gedaan op basis van het kwaliteitsplan 2019. De plannen zoals beschreven in de tabellen in de bijlage van het kwaliteitsplan 2019 zijn geëvalueerd en getoetst (check) en op basis daarvan zijn beheersmaatregelen en/of (nieuwe) verbeterpunten geformuleerd (act). We maken hierbij gebruik van de PDCA-cyclus.

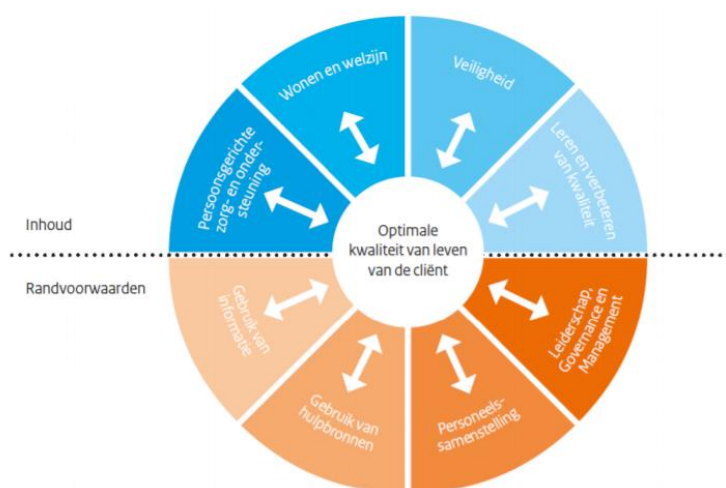
Deze tabellen zijn als bijlage toegevoegd aan het kwaliteitsplan 2020 van Oktober en derhalve niet bijgevoegd bij dit kwaliteitsverslag.

In het kwaliteitsplan 2019 hebben we ervoor gekozen om ons te focussen op 1) persoonsgerichte zorg en ondersteuning door de extra inzet van zorgprofessionals en behandelcapaciteit, 2) wonen en welzijn door de extra inzet van welzijnsprofessionals en 3) inzet op Digizorg en technologische innovatie. Het kwaliteitsbudget, de extra gelden die beschikbaar zijn gesteld voor de invoering van het kwaliteitskader, hebben we binnen Oktober besteed aan de drie bovengenoemde punten. De verantwoording hiervan vindt separaat plaats aan het Zorgkantoor.

Leeswijzer

Dit kwaliteitsverslag beschrijft de voortgang van de implementatie van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg binnen Oktober. We gaan in op de stand van zaken van de projecten en verbeterplannen zoals deze zijn opgenomen in het kwaliteitsplan 2019. We doen dit op basis van de acht hoofdthema's conform het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.

Zoals hierboven aangegeven zijn plannen per locatie geëvalueerd. Deze zijn in tabelvorm toegevoegd aan het kwaliteitsplan 2020. Het kwaliteitsplan 2020 is terug te vinden via [deze link](#). In bijgaand kwaliteitsverslag worden de high lights benoemd en reflecteren we op de overall-punten organisatiebreed.



Figuur 1 Model kwaliteitskader verpleeghuiszorg

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Verbeterpunt kwaliteitsplan 2019:

- *Het echte contact, met de cliënt, diens naasten en onze medewerkers onderling is de rode draad in alle projecten en initiatieven*

In 2019 hebben we verder gestalte gegeven aan ons strategisch programma 'de klant bepaalt'. Van 'zo doen wij het hier' naar 'hoe bent u het gewend en hoe wilt u het graag'. Om de cliënt en zijn naasten beter te leren kennen zijn we in 2019 vaker op huisbezoek gegaan bij cliënten voordat men in een van de huizen van Oktober komt wonen. Dit wordt positief ontvangen door zowel de cliënt als zijn familie. Het draagt bij aan het echte contact omdat door hetgeen opgehaald wordt in deze huisbezoeken, we in kunnen spelen op individuele wensen van cliënten als zij bij ons wonen. Hierbij kan men denken aan voorkeuren ten aanzien van de maaltijd, dagbesteding, dagritme en dergelijke.

De kwaliteitsgelden die het mogelijk maken om extra medewerkers in te zetten leiden tot betere ondersteuning in de teams en ontlasten zorgprofessionals bij taken die ook door professionals met een andere deskundigheid gedaan kunnen worden. We hebben hierbij meer ingezet op welzijn en dienstverlening; een ander type professional die een bijdrage kan leveren aan het welbevinden van de cliënten en (mede) het verschil kan maken in 'het echte contact'. We noemen deze functionarissen gastheren/gastvrouwen.

De extra inzet van de gastheren/gastvrouwen op locatie draagt bij aan meer persoonsgerichte zorg. We kunnen met de inzet van deze extra functionarissen bijvoorbeeld zorgen voor een betere maaltijdbeleving door gezamenlijk te koken of het aanbieden van een ontbijt op de kamer van de cliënt en invulling geven aan een zinvolle dag door activiteiten zoals samen lezen, een spelletje spelen etc. Daarnaast kunnen zij hand- en spandiensten verrichten en is door de aanwezigheid in de huiskamer ook het houden van toezicht geborgd.

De inzet van deze gastheren/gastvrouwen op locatie wordt zowel door de cliënt (en zijn naaste) als de zorgprofessional positief ervaren. We hebben er daarom ook voor gekozen om de inzet van deze medewerkers in 2020 te continueren en zelfs extra aan te wenden door middel van het kwaliteitsbudget.

3. Wonen en welzijn

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Zorg én welzijn verder vormgeven*

In 2019 hebben we de stap gezet om zorg én welzijn meer integraal vorm te geven. Het kwaliteitsplan en de daarbij behorende kwaliteitsgelden voor de inzet van extra professionals hebben ons daarbij geholpen. Door het aanwenden van zinvolle dagcoaches en welzijnsprofessionals hebben we het welzijnsprogramma kunnen uitbreiden. We bieden meer maatwerk (1 op 1 activiteiten naar wens van de cliënten) en hebben het activiteiten aanbod vernieuwd. Ook heeft het ertoe geleid dat we activiteiten kunnen organiseren in de avonden en weekenden, zoals bijvoorbeeld muziekoptredens.

Dit is een verbetering die we in hebben gezet naar aanleiding van de cliënttevredenheidsenquêtes die zijn afgenomen. Hieruit kwam de behoefte aan meer dagbesteding bij cliënten naar voren. Ook na de implementatie van deze verbeteringen bevragen we onze cliënten en hun naasten waar het goed gaat en waar nog verder verbeterd kan worden. Op deze manier kunnen we onze welzijnsactiviteiten continu aanpassen.

Een aantal voorbeelden van activiteiten die het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden zijn 'Heel Oktober bakt', de realisatie van een tuinkas zodat cliënten in de tuin kunnen werken, de 'mannenmiddag' met activiteiten speciaal voor mannen en een huifkartocht. Maar het zijn veelal de kleinere bezigheden zoals samen bakken in de keuken, werken in de tuin en een rondje fietsen die een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van onze cliënten.

4. Veiligheid

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Decubitus project*
- *Voorbereidingen inzake wet Zorg & Dwang*
- *Oriëntatie inzake nieuw veiligheidsdenken*

Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van cliënten: decubitus, advance care planning, medicatieveiligheid, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, continëntie en aandacht voor eten en drinken. Op deze thema's zijn door Verenso en V&VN indicatoren ontwikkeld met als doel het leren en verbeteren in teams op deze thema's een impuls te geven. Voor het verslagjaar 2019 gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid die we als Oktober aanleveren: 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast zijn er aanvullend twee indicatoren die worden aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland, te weten de Net Promoter Score (NPS) die toont hoeveel cliënten en hun naasten een locatie van Oktober aanbeveelt aan anderen en de URL naar dit kwaliteitsverslag.

Na afstemming met én positief advies van de Centrale Cliëntenraad is besloten om, naast de verplichte indicatoren, de navolgende indicatoren aan te leveren:

1. Medicatiereview
2. Decubitus
3. Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling

We hebben gekozen voor de drie bovengenoemde indicatoren omdat deze vorig jaar ook gemeten zijn en we dus een mogelijke verandering over de tijd kunnen analyseren en hiervan kunnen leren. Ook kunnen we mogelijke trends waarnemen.

De meting van de indicatoren heeft plaatsgevonden in de periode van 1 januari tot 29 februari 2020. De kwantitatieve gegevens zijn aangeleverd bij het Zorginstituut.

Procesmatig hebben we in vergelijking tot de resultaten van verslagjaar 2018 een belangrijke verbetering gemaakt doordat we de meeste indicatoren kunnen aanleveren op basis van registraties. Deze resultaten geven een realistische weerspiegeling van de praktijk en tonen waar het goed loopt en waar het verder kan worden verbeterd.

Voor een aantal indicatoren geldt dat het cyclische proces nog verder kan worden aangescherpt, zoals cyclisch aandacht voor de advance care afspraken.

De indicatoren zijn onderdeel van de PDCA-cyclus in de organisatie. De resultaten en verbeterpunten worden in diverse gremia, waaronder het MT en in het teammanagersoverleg, besproken. Deze besprekingen vinden periodiek plaats.

Een verbetering die we gaan aanbrengen in dit proces is het verhogen van de betrokkenheid van de specialist ouderengeneeskunde. Deze is tot op heden met name bij de verzameling en bespreking betrokken. Voor de implementatie van de verbeterpunten vormen zij ook een belangrijke schakel.

In 2019 zijn we gestart met de voorbereidingen op de wet Zorg & Dwang. Per 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (WZD) van kracht. Door de complexiteit van de wet wordt het eerste jaar een overgangsjaar. Organisaties zoals Oktober krijgen daardoor meer tijd om te voldoen aan de vereisten die de wet met zich meebrengt. De voorbereidingen worden binnen Oktober getroffen door een werkgroep bestaande uit diverse functionarissen. Daarnaast vindt op onderwerp de dialoog plaats met de organisatie. De visie op de WZD en het beleid daaromtrent is beschreven. Momenteel worden de werkprocessen verder uitgewerkt voor cliënten die in een huis van Oktober wonen en voor onze thuiszorgcliënten. De WZD introduceert een aantal nieuwe functionarissen waaronder een “zorgverantwoordelijke” en een “wzd-functionaris”. Deze zijn binnen Oktober benoemd en worden vervuld door de verpleegkundig ondersteuner voor wat betreft de functie van zorgverantwoordelijke en door de specialist oudergeneeskunde en psycholoog gezamenlijk voor wat betreft de functie van WZD-functionaris. We hebben hiervoor gekozen omdat we het van belang vinden dat multidisciplinair wordt samengewerkt rondom de cliënt, we ieders expertise willen benutten en hiermee anticiperen op de toekomst waarbij zorg, gedrag en medici meer hand in hand gaan.

Het nieuwe veiligheidsdenken (Safety 2) heeft na de oriëntatie (vooralsnog) geen concreet vervolg gekregen. Het gedachtengoed erachter, namelijk kijken wat er goed gaat en waarom, successen delen met elkaar en terugbrengen naar andere teams en daar weer van leren, vindt al plaats binnen Oktober. Onder andere door middel van het initiatief ‘gluren bij de burens’ en interne audits. Hieraan hebben veel (zorg)professionals deelgenomen, met diverse functies zoals verpleegkundigen, zorgadviseurs, huishoudelijke hulpen en medewerkers van de administratie. Zij hebben aangegeven dat ze het waardevol en helpend vinden om elders binnen de organisatie mee te kijken. Het leidt tot zelfreflectie en ook tot gesprek in hun eigen team waarom ze dingen doen zoals ze die doen. Beide initiatieven zetten we voort in 2020 en worden op basis van ervaringen verder ontwikkeld.

5. Leren en werken aan kwaliteit

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Vervolg implementatie van het Integraal Kwaliteitsmanagementsysteem (IKM) met sturing op kritieke processen en risicomangement*
- *Implementatie Leer Management Systeem (LMS) met als doel dat het digitaal leerplatform (zorg)professionals ondersteunt vanuit eigen regie en hen stimuleert vanuit eigen behoeften te werken aan de ontwikkeling van hun deskundigheid*

Het Leer Management Systeem (LMS) is in 2019 geoperationaliseerd binnen Oktober. De eerste leerroute was vanaf maart 2019 beschikbaar voor 50 ergocoaches. Vervolgens is in juni 2019 de tweede leerroute gestart voor onze groepsassistenten in de regio Bladel/Reusel – de Mierden. Zij volgden de leerroute Eten & Drinken.

De aanpak bij de leerroutes is dat onze medewerkers gestimuleerd worden om met elkaar in dialoog te gaan over hun vak en daarin de samenwerking op te zoeken. Binnen de leerroutes hebben medewerkers de ruimte om hun eigen route te bepalen die past bij zijn/haar leervoorkeuren doordat er een rijk aanbod is van activiteiten en werkvormen. De casuïstiekbesprekingen en video-interactie die hierbij ingezet wordt, wordt als helpend ervaren.

De stap naar een lerende organisatie krijgt op deze wijze steeds meer vorm. Medewerkers geven steeds vaker aan dat ze betrokken worden bij organisatieontwikkeling, dat ze zich hierin gezien en gehoord voelen en de ruimte krijgen om hun mening te geven.

De 'lerende' pakt ook steeds vaker de lead. Dit zien we concreet terug in gedrag van medewerkers bij verschillende leer- en ontwikkeltrajecten. Professionals hebben een rol binnen een leer- en ontwikkeltraject. Dit wordt in het begin als spannend ervaren. Ook zijn ze soms aan het begin wat sceptisch, maar daarna zien we enthousiasme en trots. Ook zien we in de verschillende groepen ontstaan dat mensen de meerwaarde gaan inzien van samen leren. Er worden andere vragen gesteld. Waar ze eerst kant en klare oplossingen aandroegen vragen ze nu meer aan elkaar "wat heb je nodig en welk stukje lukt niet". Door het management wordt gezien dat deze aanpak helpt bij de bewustwording en zelfinzicht van de lerende.

Verder is de kennis van dementie en het omgaan met onbegrepen gedrag is vergroot door middel van scholingen (bijvoorbeeld GRIP methode), kennissessies (zoals themabijeenkomsten met medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers) en coaching on the job (bijvoorbeeld door verpleegkundig ondersteuners).

Bij onze locatie 't Hofhuys in Bergeijk hebben we door middel van een Into D'mentia cabine bijna 100 zorgprofessionals, vrijwilligers en mantelzorgers even in de leefwereld van iemand met dementie laten stappen. In de Into D'mentia ontwikkelde simulatiecabine kunnen gezonde mensen ervaren hoe het voelt om met dementie te leven. Ze ondervinden dezelfde verwarring en desoriëntatie als mensen met dementie.

In 2019 heeft procesmatig denken en werken verder gestalte gekregen binnen Oktober. Middels het project Integraal kwaliteits- en risicomanagement (IKM) wil Oktober beter grip krijgen en houden op de kritieke processen en risico's die van invloed zijn op de bedrijfs- en zorgcontinuïteit. Inmiddels zijn de top risico's geïdentificeerd in onze processen en zijn de kritieke processen beschreven. We werken nu aan de verdere uitwerking van onze controles (1, 2 en 3 lijn) en het auditplan.

6. Leiderschap, governance en management

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Herpositionering*

Naar aanleiding van het imago-onderzoek dat is uitgevoerd in 2018 hebben we in 2019 gewerkt aan onze herpositionering. Dit heeft ertoe geleid dat we in mei 2019 onze naam hebben veranderd: Regionale Stichting Zorgcentra de Kempen (RSZK) is Oktober geworden. Naast deze nieuwe naam hebben we een nieuwe huisstijl, uitstraling en uniek verhaal gelanceerd.

Op de nieuwe website van Oktober www.zorginoktober.nl is meer informatie te vinden over onze naamswijziging en herpositionering.

We werken nu aan de verdere vertaling van onze herpositionering, bijvoorbeeld in het kader van employer branding.

7. Personeelssamenstelling

Oktober kenmerkt zich door een grote betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers. De arbeidsmarkt in de zorg staat echter onder druk wat maakt dat we gedwongen worden om anders te kijken en te zoeken naar vernieuwende oplossingen om de (zorg)vraag te kunnen blijven beantwoorden.

Informatie over de personeelssamenstelling binnen Oktober is conform het handboek indicatoren personeelssamenstelling aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland.

Als we terugkijken op 2019 zien we dat door de inzet van de kwaliteitsgelden het kwalificatieniveau lager is geworden. We hebben bijvoorbeeld door middel van de kwaliteitsgelden meer medewerkers op een lager niveau aangenomen, zoals gastheer/gastvrouw op locatie en welzijnsprofessionals. Deze professionals leveren een positieve bijdrage aan het welbevinden en de kwaliteit van leven van onze cliënten, maar hebben een lager opleidingsniveau.

We zien echter dat de zorgzwaarte en complexiteit toeneemt waardoor de vraag naar hoger opgeleide medewerkers ook stijgt. Dit leidt tot dilemma's. Enerzijds is het van belang dat we voor de kwaliteit van leven van onze cliënten inzetten op welzijn en de invulling van een zinvolle dag, maar de zorg die de cliënten vragen wordt zwaarder en dient ook goed verzorgd te worden. Het SPP scherpt ons denken hierin, en deze interne/externe ontwikkelingen voor de nabije toekomst (2021-2022) te vertalen in een passende functiemix.

In 2019 hebben we door middel van arbeidsmarktcampagnes, onder andere gerelateerd aan onze naamswijziging, nieuwe medewerkers aan ons gebonden. De arbeidsmarkt in de zorg blijft echter een uitdaging, ook voor ouderenzorgorganisaties zoals Oktober.

In het vernieuwde Strategisch Personeelsplan (SPP) van Oktober spelen we op een innovatieve wijze in op de uitdagingen op de arbeidsmarkt, de demografische ontwikkelingen, technologische innovaties en de tendens van de participatiemaatschappij. Het SPP helpt ons meer pro-actief te sturen/sturen en strategische keuzes op effecten in de personeelssamenstelling te beoordelen. Het zorgt ervoor dat de kwalitatieve bezetting aansluit bij de wettelijke vereisten en geeft inzicht in de gewenste toekomstige personeelssamenstelling, hierbij rekening houdend met alle hieraan gerelateerde ontwikkelingen. De essentie van het SPP van Oktober is een verschuiving van de nadruk op 'zorg' naar de nadruk op 'welzijn en wonen' en een verhoging van het totale kwalificatieniveau van het personeelsbestand, hierbij rekening houdend met zowel de zorg als de welzijnscomponent.

Door middel van het project capaciteitsmanagement sturen we steeds meer proactief op onze personeelsplanning. Door middel van de juiste stuurinformatie, vooruit kijken en het inrichten van een structuur voor tactisch en operationeel sturen op het gebied van personeel en bedcapaciteit geven we dit verder vorm.

8. Gebruik van hulpbronnen

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Implementatie digizorg op overige Oktober locaties*
- *Voortgang Strategisch Vastgoedplan conform onze meerjarenvisie 'thuis kan overal'*

In 2018 zijn we gestart met de implementatie van Digizorg op onze greenfield locatie Leuskenhei te Veldhoven. De lessons learned hebben we meegenomen naar de uitrol binnen de overige locaties. In 2019 is Digizorg geïmplementeerd binnen onze locaties Mariahof te Reusel, Kerkebogten te Eersel en Merefelt te Veldhoven. De technische voorbereiding heeft eind 2019 ook vast plaatsgevonden op 't Hofhuys te Bergeijk.

Het succes van het implementeren van digizorg zit hem onder andere in het goed voorbereiden van medewerkers, scholing en coaching on the job. Een deskundig team wordt hiervoor ingezet. Medewerkers zijn enthousiast over het gebruik van de technologie en het aantal alarmoproepen is sterk omlaag gebracht in vergelijking met het aantal oproepen dat binnenkwam vanuit een externe centrale. Voor de cliënt brengt het rust in de nacht omdat zij nu enkel gestoord c.q. geholpen worden nadat de medewerker van hen een signaal ontvangen, in plaats van voorheen tijdens een standaard controleronde.

In 2017 is het strategisch vastgoedplan 2017 – 2022 van Oktober gerealiseerd. Het strategisch vastgoedplan geeft een totaaloverzicht van de bestaande locaties en nieuw te ontwikkelen initiatieven en is de basis voor alle toekomstige planontwikkelingen. In 2019 hebben hierbinnen de navolgende activiteiten plaatsgevonden:

- Oplevering van de uitbreiding van de PG afdeling op de locatie Merefelt te Veldhoven
- Samenwerking met het MMC inzake de GRZ en ELV is bestendigd in een samenwerkingsovereenkomst
- Met woningcorporatie Wooninc., gemeente Waalre en de Technische Universiteit Eindhoven hebben we stappen gezet in de ontwikkeling van een Slimme Wijk aan de Malvalaan te Waalre
- De voorbereidingen zijn getroffen voor de uitbreiding van de huiskamers op de locatie Floriaan te Bladel en de verkenning van een afdeling gerontopsychiatrie aldaar
- De voorbereidingen voor de renovatie van onze locatie Mariahof te Reusel is gestart. Deze locatie wordt getransformeerd van een verzorgingshuis naar een verpleeghuislocatie.

9. Gebruik van informatie

Verbeterpunten kwaliteitsplan 2019:

- *Stakeholdermanagement (intern)*
- *Verder ontwikkelen en inrichten van het documentbeheer- en het managementinformatiesysteem*

Oktober staat als ouderenzorgorganisatie midden in de maatschappij. Voor het uitvoeren van haar zorg- en dienstverlening is zij afhankelijk van andere partijen en er zijn dan ook al diverse relevante samenwerkingsverbanden, zoals met collega-zorgorganisaties, gemeenten, kennisinstellingen, woningcorporaties, welzijnsaanbieders etc. We typeren hen als onze externe stakeholders. Intern hebben we echter ook met diverse stakeholders te maken, zoals onze cliënten en hun naasten en onze medewerkers.

In 2019 hebben we met name aandacht besteed aan stakeholdermanagement op intern gebied. Onder andere door bij hen frequent hun ervaringen op te halen. Binnen Oktober worden op verschillende manieren cliëntervaringen opgehaald. De resultaten worden teruggekoppeld en omgezet naar verbeteringen en acties door te voeren op verschillende niveaus, namelijk per team, locatie, regio en Oktoberbreed. Verbetermaatregelen worden vastgelegd in de gebruikelijke actieplannen zoals onder andere teamportfolio's en jaarplannen. Op deze manier leren we van de ervaringen van onze cliënten en hun naasten en kunnen we steeds onze zorg verbeteren.

In 2018 zijn we gestart met de pilot PPP (Positive Perception Program) om cliëntervaringen structureel op te halen. Op basis van de input die wordt verkregen via PPP door middel van een korte vragenlijst gekoppeld aan het Zorgleefplan wordt kort cyclisch op alle niveaus verbeterd. Het proces is belegd in de lijn en er is aandacht voor cliëntwaardering bij zowel familieaangelegenheden als monitorrondes.

Tijdens de pilot is gewerkt met de applicatie PPP-zorg in de regio Veldhoven-Waalre. Cliënten van Wlz-afdelingen op Merefelt, de Hoevenakkers en Leuskenhei zijn uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Uit de evaluatie kwam naar voren dat de vragen duidelijk zijn voor cliënten en dat de vragenlijst relatief eenvoudig in te vullen is. Dat het aantal vragen beperkt is tot het minimum wordt zeer gewaardeerd. De positieve uitkomsten van de pilot maken dat we eind 2019 hebben besloten om PPP verder uit te rollen op alle andere locaties binnen Oktober. Ook binnen de GRZ, Dagbesteding, Hospice en Hulp bij het Huishouden gaan we de tool inzetten.

Cliëntbeoordelingen worden daarnaast opgehaald bij cliënten en hun naasten middels PREZO meetkaarten, huiskamergesprekken, familieavonden, participatietafels en via Zorgkaart Nederland.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) geven we sinds 2018 vorm via een soortgelijke werkwijze als PPP, namelijk kort cyclisch en op frequente basis. We doen dit ook aan de hand van een korte vragenlijst met steeds roulerende thema's. De ene keer betreft dit vitaliteit, bevlogenheid en ondernemerschap en de daaropvolgende keer verbinding, arbeidsomstandigheden en betrokkenheid bij de organisatie. We zien dat het responspercentage toeneemt en de input die we terugkrijgen van onze medewerkers handvaten geeft om continu te leren en verbeteren.

10. Tot slot

Oktober hecht veel waarde aan continu leren en verbeteren. Dit geven we zowel intern als extern vorm.

Intern organiseren we leren en ontwikkelen op een manier zodat onze medewerkers gefaciliteerd worden om vanuit persoonlijke kracht en regie te kunnen acteren bij leer- en ontwikkelvraagstukken. Extern participeert Oktober in diverse netwerken waarin leren centraal staat.

Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om cliënten goede zorg en diensten te verlenen. Kennis en ervaring van buiten halen, kennis delen en kennis toepassen zijn noodzakelijke voorwaarden. Leren en ontwikkelen gaat beter wanneer een cultuur van gezamenlijk verbeteren aanwezig is: het geheel is meer dan de som der delen. Met die visie geven we verder vorm aan de verbeterpunten die zijn opgenomen in het kwaliteitsplan 2020 en houden we vast aan de koers die we hebben uitgezet.

NB:

Begin april is landelijk besloten om de deadline voor het aanleveren van de kwaliteitsindicatoren uit te stellen vanwege COVID-19. Besloten is om aanbieders van verpleeghuiszorg meer tijd te geven voor het aan de portal aanleveren van de resultaten van de meting over het verslagjaar 2019, namelijk tot 1 november 2020. Dit geldt zowel voor de indicatoren basisveiligheid, de NPS, de indicatoren personeelssamenstelling en de link naar het kwaliteitsverslag 2019.

Oktober heeft er derhalve wel voor gekozen om zowel de bovengenoemde indicatoren als het kwaliteitsverslag in juli 2020 aan te leveren.