

Samenvatting kwaliteitsverslag 2020



2020 was een jaar van crisis. Een jaar waarin teruggevallen moest én kon worden op het vakmanschap van onze mensen. Een jaar ook waarin in de verpleeghuizen zaken niet meer mochten die als geen ander over kwaliteit gaan: wezenlijk contact, elkaar aanraken, samen zijn. Een jaar waarin we nog meer dan anders afscheid hebben moeten nemen van cliënten die kwamen te overlijden door corona. En ook een jaar waarin meer dan ooit onze medewerkers het verschil konden maken. Moesten maken. En dat ook deden. Daar zijn we enorm trots op.

Dit verslag laat zien hoe we ook in 2020 hebben gewerkt aan goede, warme WLZ-zorg. Maar ook in de wijk, in ons tijdelijk verblijf, op de dagbesteding en in ons hospice hebben we veel mooie dingen gedaan waar we trots op zijn.

Door te klikken op de categorie komt u direct bij het thema van uw keuze



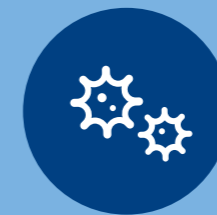
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning



Medewerkers



Ondersteuning & ICT



Corona



Veiligheid



Vooruitblik



Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Elke dag zetten onze medewerkers zich in voor het levensgeluk van onze cliënten en hun naasten. Hun ervaringen zijn dan ook erg belangrijk. Daarom vragen wij continu om feedback en zijn wij blij met alle complimenten én suggesties die we ontvangen.

Op de 6 locaties voor langdurige zorg van Avoord bieden wij een thuis aan 448 cliënten in onze appartementen en woongroepen. 98% beveelt Avoord aan en ruim 90% beoordeelt alle aspecten van onze dienstverlening met een voldoende, goed of uitstekend. Cijfers waar we erg trots op zijn!

Leerpunten

- Respect en compassie scoren het meest positief
- Top 5 verbeter suggesties: communicatie, persoonlijke aandacht, activiteiten, vast team en meer (zichtbaar) personeel
- Opvolging van de suggesties kan beter door meer ondersteuning en motivering.

9,0
Op Zorgkaart
Nederland



6
locaties

448
cliënten

Naaste van cliënt, De Willaert
“Onze echtgenote en moeder heeft in De Willaert gewoond. Alle aandacht gaat daar echt uit naar de bewoners en hun naasten. De zorgmedewerkers hebben humor, en zijn lief en zorgzaam. Door de goede communicatie voelden wij ons zeer betrokken bij het wel en wee van onze echtgenote en moeder.”

Naaste van cliënt, Rijserf
“Ik ben zeer tevreden over de bejegening van de aanwezige verzorgenden en gastvrouwen. Erg lief, vol aandacht, betrokken en belangstellend.”

90%
geeft voldoende
goed of
uitstekend

Naaste van cliënt, Het Anbarg
“We hebben een positieve ervaring met de woongroep. Er is veel aandacht voor een prettige leefomgeving. Het personeel doet enorm haar best. Mooie sfeer in het restaurant. Zelfs speelgoed voor de kleinkinderen!”



98%
beveelt
Avoord aan



Medewerkers

Avoord staat voor persoonsgerichte zorg. Dit vraagt om persoonlijke aandacht en een huiselijke sfeer, een passende dagopvang en (meer) methodisch werken. Om dit te realiseren zijn er in 2020 veel extra zorgmedewerkers aangenomen. Naast hun 'eigen' werkzaamheden hebben zij ook een grote rol gespeeld in ondersteuning en coaching tijdens corona.

Algemene cijfers

- 427 fte medewerkers werkzaam voor de langdurige zorg
- 461 vrijwilligers
- 10% verzuim.

Nieuwe zorgmedewerkers

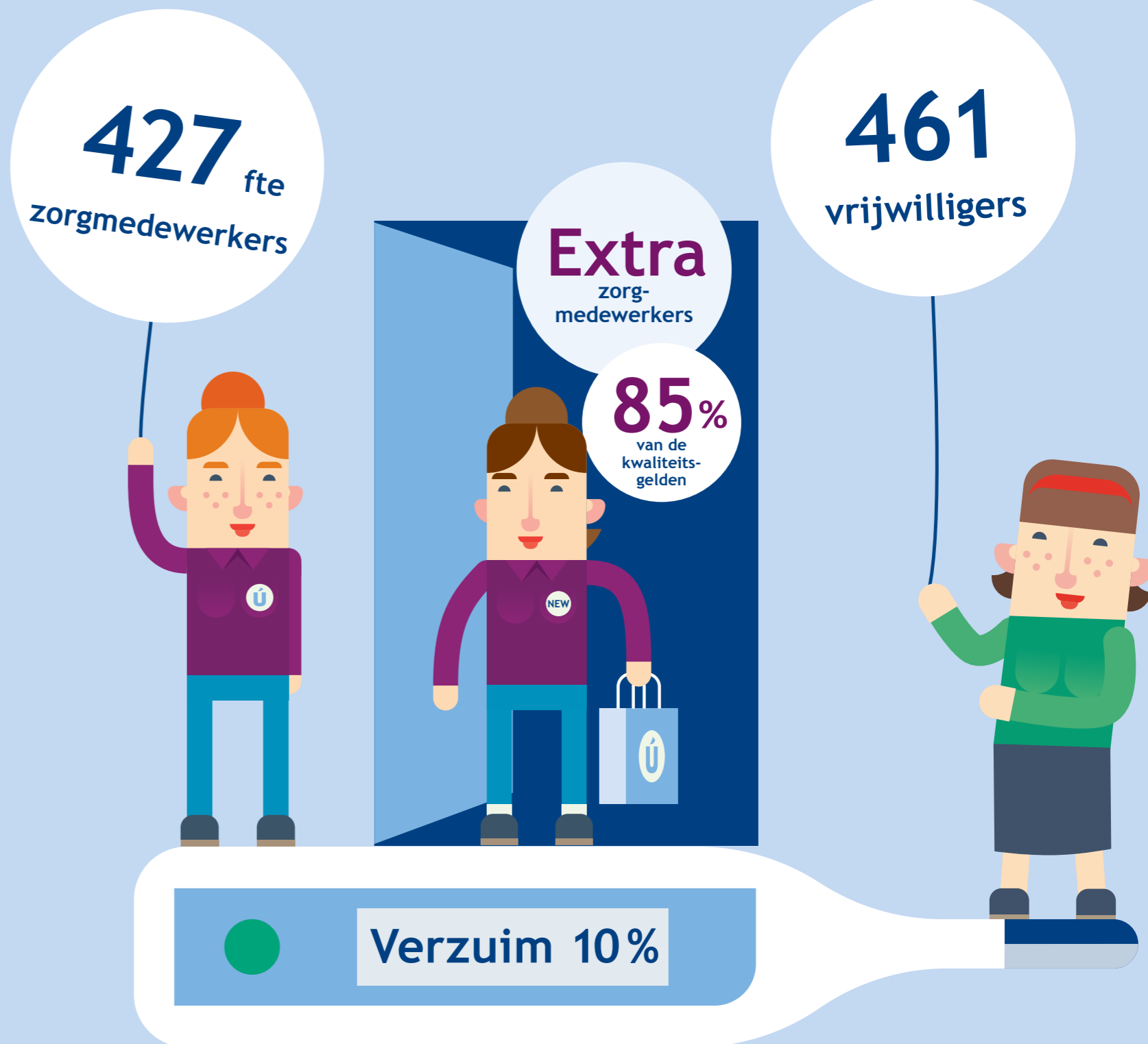
Er zijn nieuwe medewerkers aangenomen in 2020 (85% van de kwaliteitsgelden):

- Gastvrouwen/-heren
- HBO Verpleegkundigen
- Verpleegkundig specialisten
- Medewerkers dagbesteding.

Deze nieuwe medewerkers dragen bij aan persoonlijke aandacht, een huiselijke sfeer, beter methodisch werken en multidisciplinair samenwerken.

Leerpunten

- Betere integrale samenwerking
- Duidelijke invulling van kernprocessen
- Goede positionering van Verpleegkundig Specialisten.





Ondersteuning & ICT

Corona heeft een enorme impact. Het is bewonderenswaardig hoe de medewerkers zich staande houden, enorm flexibel zijn en zich volledig inzetten om er het beste van te maken. Belangrijke vraagstukken hierbij zijn: Hoe zorgen we ervoor dat medewerkers het volhouden? Hoe steunen we hen?

Ontwikkeling en ondersteuning

Ondanks de coronapandemie hebben we sterk geïnvesteerd in personele ontwikkeling en ondersteuning (15% van de kwaliteitsgelden):

- Aannee van planners voor centraal roosteren
- Realisatie van LeerManagementSysteem GroeiVoord
- Aanstelling van assessoren
- Scholing van gastvrouwen/-heren
- Investering in ICT-applicaties op werkplekken voor efficiënt en flexibel werken.

Leerpunten

- Doorpakken op invulling persoonsgerichte zorg
- Aandacht voor het daadwerkelijk gebruiken van digitale middelen.

Extra
personele
ontwikkeling en
ondersteuning

15%
van de
kwaliteits-
gelden



Eerste geslaagden Verkorte opleiding verzorgende IG

“Ik heb eigenlijk vanaf de middelbare school al de wens gehad om in de zorg te gaan werken. En nu had ik zoiets van: ik kan meer, ik wil meer en ik wil me inzetten voor de ouderen in onze samenleving, dus dit traject was voor mij een uitkomst!”



Corona

Vanuit het niets was daar ineens de coronapandemie. Corona zette de wereld op zijn kop en veranderde de context van onze zorg- en dienstverlening compleet. Hoe kijken we op dit alles terug?

Trots zijn wij op:

- de inzet van alle medewerkers
- onze persoonsgerichte/maatwerkbenadering
- de saamhorigheid en betrokkenheid
- de corona-informatielijn
- samenwerking met medezeggenschap
- aandacht voor veiligheid en welzijn van medewerkers
- regionale samenwerking.

Leerpunten

- Impact van gemis van face-to-face contact
- Continue aandacht voor communicatie
- Structureren en borgen in protocollen blijft belangrijk
- Toegevoegde waarde van de klankbordgroep
- Thuiswerk vraagt om duidelijkheid, technische middelen en frequent (team)contact.

De Nachtwacht komt naar Avoord

In de zomer heeft het Rijksmuseum, in samenwerking met Founder Philips, een levensgrote Nachtwacht naar Avoord gebracht. De kunst komt naar ouderen nu uitjes naar culturele instellingen niet mogelijk zijn! Ook zijn er andere levensgrote kunstreplica's, een expositie van schilderijen van deelnemers van de dagbesteding en het Buitenhuis van Avoord, en enkele presentaties over de Nachtwacht. Een week waar nog lang over gepraat wordt!



't Warm contact brengt bij elkaar

Na weken zonder bezoek kunnen de bewoners van Avoord vanaf 1 mei 2020 hun naasten weer te ontmoeten. Niet digitaal maar in het echt, in de tent 't warm contact.



Supportlijn voor medewerkers

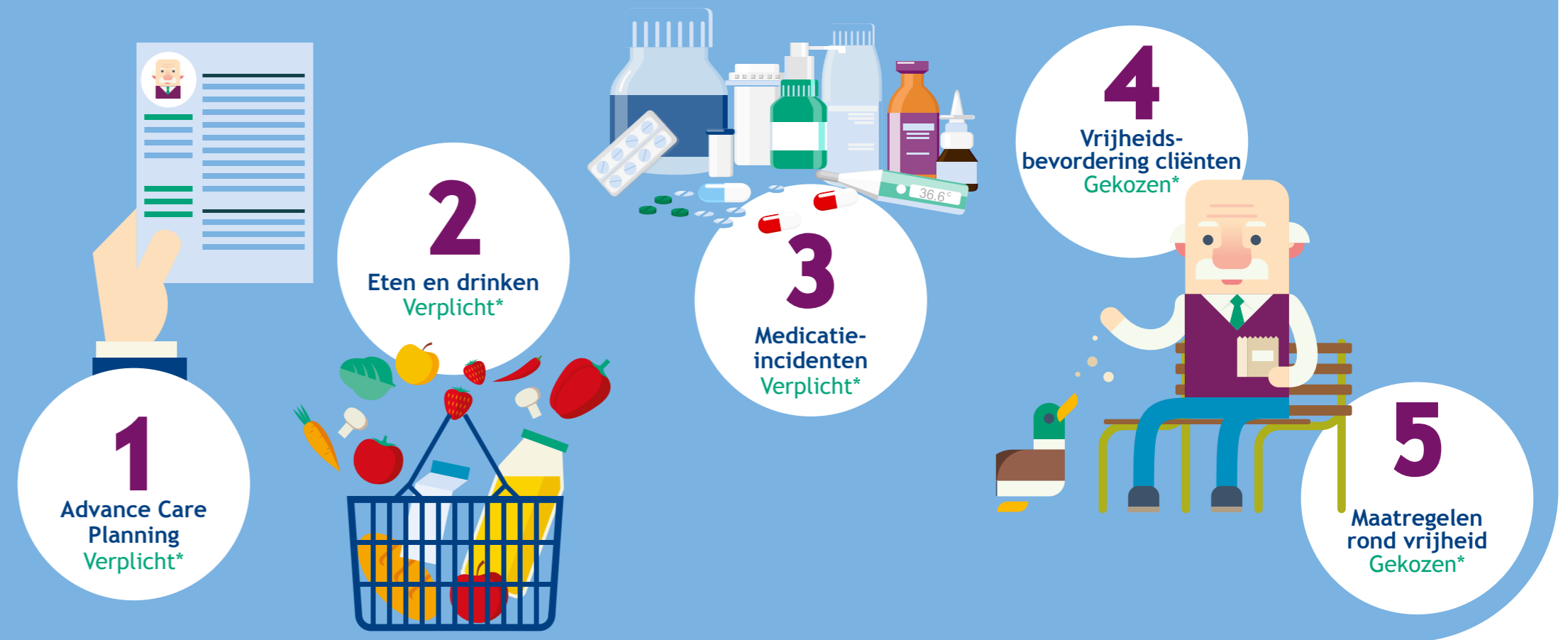
Beste medewerkers,

Het is een hectische, rare tijd. We kunnen ons voorstellen dat het pittig voor jullie is. Wil je je verhaal kwijt, heb je behoefte aan een luisterend oor, zit je iets dwars of loop je ergens tegenaan? Dan kun je op onderstaande dagen contact opnemen met een van de volgende medewerkers. Zij zijn bereikbaar van 9.00 uur tot 16.30 uur en zijn beschikbaar voor jou!



Veiligheid

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van cliënten, de zogenaamde indicatoren. Ons doel was om het leren en verbeteren in teams op deze indicatoren een impuls te geven. Dit doen we aan de hand van 3 verplichte en 2 (uit de 7) te kiezen indicatoren.



Indicatoren

1. Advance Care Planning

Bij Advance Care Planning (ACP) worden de wensen en behoeften van cliënten en hun naasten rond het levenseinde besproken en vastgelegd in het cliëntdossier. Slechts bij enkele cliënten zijn geen afspraken vastgelegd, bijvoorbeeld bij behandeling door de huisarts.

Leerpunt

- ACP wordt een vast onderwerp in zorgleefplanbesprekingen.

2. Aandacht voor eten en drinken

Voor het merendeel van onze cliënten zijn afspraken terug te vinden in het zorgleefplan over hun voorkeuren. Denk aan de gewenste hulp bij eten en drinken, de tijd en plaats, en alertheid bij bepaalde ziektebeelden (zoals diabetes), of bij diëten of intoleranties.

Leerpunt

- Eten en drinken krijgt meer aandacht met een aparte vraag over voedselvoorkeuren in het zorgleefplan.

3. Medicatie-incidenten

Meldingen van (bijna-)incidenten (MIC) worden minimaal eens per kwartaal besproken in de teamoverleggen met verzorgenden en verpleegkundigen. Daarnaast komt de MIC-commissie elk kwartaal bijeen.

Leerpunten

- Ook het medisch team wil MIC-meldingen doen (naast het zorgteam)
- Vergeten van medicatie blijft een aandachtspunt.

4. Hoe werken wij aan vrijheidsbevordering voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang?

5. In hoeverre zijn middelen en maatregelen rond vrijheid toegepast?

Leerpunten

- Er is discussie over wat onvrijwillige zorg is en wat niet; dit verschilt per cliënt.
- Leren en verbeteren binnen teams is essentieel.



Vooruitblik

Door het jaar heen hebben we er flink de schouders onder gezet. De corona-pandemie heeft een enorme impact gehad op onze cliënten en medewerkers, maar ook op onze organisatie en ambities. Dit verslag laat zien dat we naast alle aandacht voor corona ook stappen hebben gezet in het verder verbeteren van onze dienstverlening. Maar ook dat verdere stappen nodig zijn in 2021.



Aandachtsgebieden

- Hoe kunnen we alle nieuwe functies effectief inzetten? In 2021 gaan we aan de slag met de zorgvisie, de functiesamenhang en de zorgprocessen.
- Zowel het multidisciplinair als structureel methodisch werken is onvoldoende verankerd binnen Avoord. Beide krijgen hoge prioriteit in 2021.
- De veelheid van kwaliteitsmetingen zorgen voor onvoldoende scherpte in het monitoren, evalueren en verbeteren van de zorg. Hierin gaan we meer sturing aanbrengen.
- Om medewerkers te behouden, willen we capaciteitsmanagement invoeren. Dit draagt ook bij aan vaste teams en dus meer bekende gezichten voor cliënten. Daarnaast wordt ingezet op de aanpak van het verzuim en de inzetbaarheid. Daarbij past het aannemen van een verzuimcoach.
- Prioriteit krijgt ook het betrekken van onze professionals bij beleidsontwikkeling door middel van meedenken en medezeggenschap.
- 2020 heeft ons ook veel gebracht: de wijze van samenwerken met de OR en CCR, het ook thuis en op afstand kunnen vergaderen en ontmoeten, de inzet van technologie zoals de slimme bril, de samenwerking in de regio en effectieve samenwerking van verschillende disciplines en directe advisering vanuit hen richting directie en bestuur. Dat zetten we zeker voort in 2021.