KORIAN

Kwaliteitsverslag 2021

Stepping Stones
Onderdeel van Korian

Hestia Zorg
Onderdeel van Korian

Dores Herstelzorg
Onderdeel van Korian

Het Gouden Hart
Onderdeel van Korian

Rosorum
Onderdeel van Korian

Inhoud

Inleiding 3
Hoofdstuk 1: Korian 4
Hoofdstuk 2: Terugblik op het kwaliteitsplan 2021 5
Hoofdstuk 3: Terugkoppeling kwaliteitsindicatoren 9
Hoofdstuk 4: Clientervaringen 10
Hoofdstuk 4: Tot slot 12

Inleiding

Beste cliënten, naasten van cliënten, medewerkers en andere betrokkenen bij Korian,

Opnieuw was 2021 een jaar zoals we nog nooit hadden meegemaakt. Niet alleen werd ons leven beïnvloed door de Corona pandemie. Voor wie bij Korian betrokken was, stond het leven ook in het teken van allerlei veranderingen. Cliënten en naasten zagen locaties verbouwd worden, locatiemanagers wisselen en de invloed van cliënten op het beleid van Korian werd officieel vastgelegd door het tot stand komen van een medezeggenschapsregeling. Medewerkers merkten dat er een nieuwe wind ging waaien, met daarin meer structuur en eigenaarschap.

In dit verslag kijken we met trots terug op wat er in 2021 tot stand is gekomen, ondanks de pittige opgave die zowel de organisatieveranderingen als de pandemie ons bracht. Maar we willen ook transparant zijn over de zaken die (nog) niet gelukt zijn, omdat we denken dat transparantie de sleutel is om te kunnen leren en verbeteren.

Rest ons nog om alle Korian collega's te bedanken voor hun tomeloze inzet in het afgelopen jaar. Wij hebben enorm veel waardering en bewondering voor jullie enthousiasme en geduld. We kijken uit naar hoe wij als organisatie in 2022 weer verder ontwikkelen om onze visie 'in caring hands' voor zowel bewoners als medewerkers te realiseren.

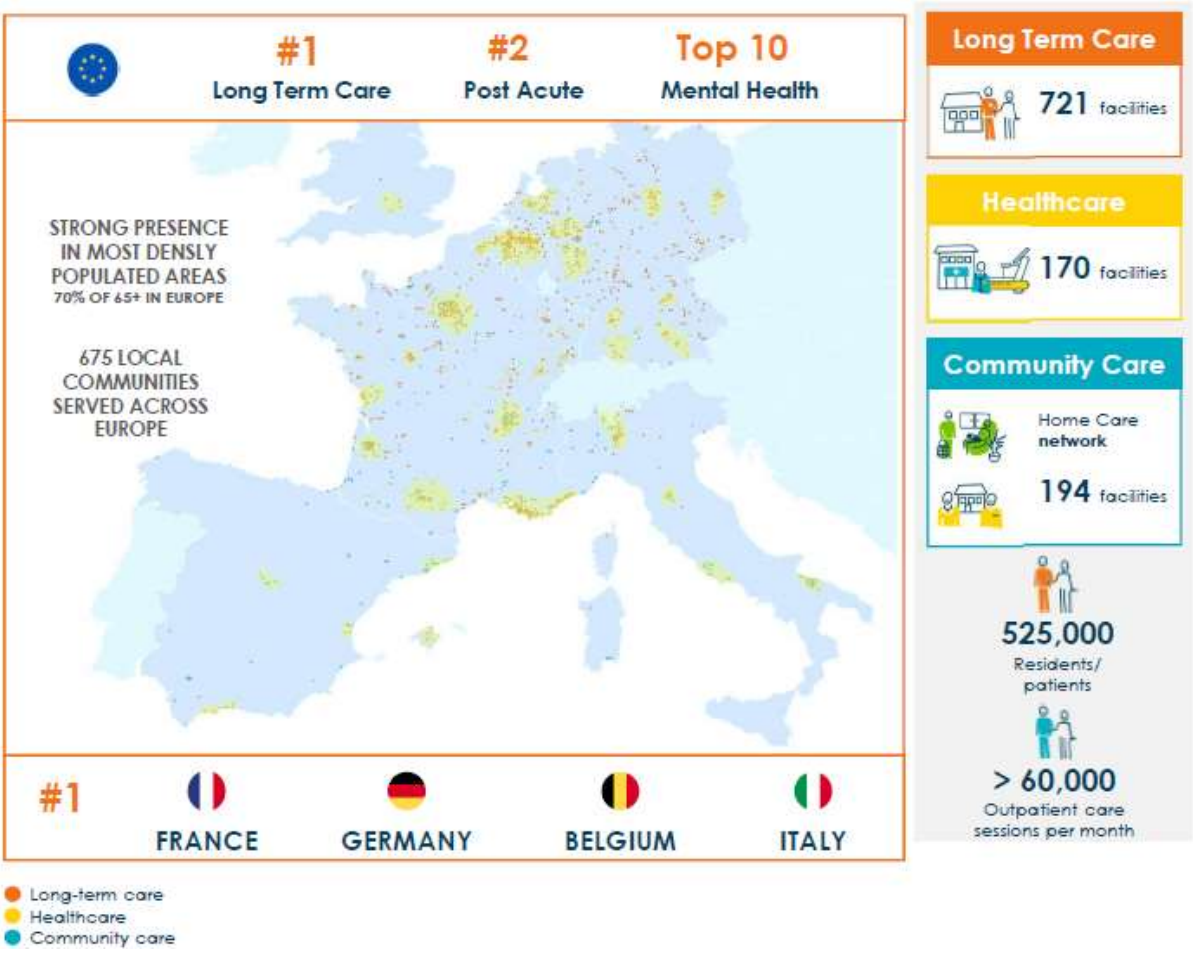
Roel Verheul, algemeen directeur
Danielle Berndsen, CFO

Hoofdstuk 1: Korian

Korian Nederland bestaat uit 5 zorgconcepten, gelabeld:

- Stepping Stones (kleinschalig wonen met dementie)
- Het Gouden Hart (zelfstandig & met ondersteuning wonen voor ouderen)
- Rosorum (villa's voor mensen met dementie en residenties voor zelfstandig & met ondersteuning wonen voor ouderen)
- Hestia (beschermd wonen met dementie)
- Dores (herstelzorg)

Korian Nederland maakt deel uit van de Europese Korian Group:



Hoofdstuk 2: Terugblik op het kwaliteitsplan 2021

Leeswijzer: Hieronder is het kwaliteitsplan 2021 in een figuur samengevat. Per thema wordt vervolgens teruggekoppeld welke punten daadwerkelijk zijn uitgevoerd (Wat gelukt is) en welke punten niet (Wat (nog) niet gelukt is). De kleuren in het figuur corresponderen met de kleuren van de titels van de thema's bij de beschrijving.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Wat gelukt is:
Er is in 2021 een implementatieplan persoonsgerichte zorg opgesteld door het subteam belevingsgerichte zorg (later omgevormd tot de werkgroep belevingsgerichte zorg). Dit plan beoogd op gestructureerde wijze de verdere implementatie van persoonsgerichte zorg, ondersteund door de methode Böhm, vorm te geven. Dit plan zal, nadat de interne stakeholders hebben ingestemd, vanaf 2022 in de organisatie worden uitgerold.

In 2021 zijn er twee basiscursussen Böhm gegeven, met ieder 14 deelnemers. Aan de basiscursus deden zorgverleners van verschillende labels mee. Op veel van de HGH locaties is in 2021 gewerkt aan het in kaart brengen van de levensgeschiedenis, de levensvragen, wensen en behoeften van iedere bewoner. Er is meer bewustwording gecreëerd bij medewerkers. Ook hebben de zorgverleners van Hestia de basiscursus Böhm gevolgd, waarmee zij de eerste stappen hebben kunnen zetten in belevingsgericht werken bij dementie. Als gevolg daarvan hebben zorgverleners onder meer kritisch gekeken naar de inrichting van de locaties, en die waar nodig en mogelijk aangepast. Zo zijn op verschillende plekken de gangen aangepast, zodat bewoners hun eigen appartement beter kunnen herkennen. Ook is de familieparticipatie vergroot door familie te betrekken bij het invullen van het levensboek.

Er zijn verschillende hulpmiddelen aangeschaft om persoonsgerichte zorg beter vorm te geven. Zo zijn er Silverfit fietsen en Illy TV (beleeftv) aangeschaft. Aan de CRDL bleek minder behoefte te zijn, dus daar zijn geen extra exemplaren van aangeschaft.

De zorgverleners van Hestia zijn nauwer samen gaan werken met de Stepping Stones collega's. Zo ontmoeten zij elkaar in regio en labeloverleggen, en zijn er collega's op elkaars locaties geweest om af te stemmen. Binnen de HGH locaties hebben activiteitenbegeleiders kennis met elkaar uitgewisseld om de activiteiten persoonsgerichter te maken. Met name voor de bewoners met dementie wordt nu meer gekeken naar 1 op 1 activiteiten. Bij Rosorum heeft scholing voor gastvrouwen en medewerkers over persoonsgericht werken op meerdere locaties plaatsgevonden.

Alle locaties binnen alle labels werken inmiddels via de 4 domeinen in de zorgplannen.
Dores heeft intern de hele klantreis, van aankomst tot ontslag, doorlopen. Hierdoor zijn diverse verbeterpunten opgesteld, en al veel verbeteracties doorgevoerd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aanpassen van de manier van ontvangst, het tijdstip van het MDO en de informatievoorziening voor de revalidant en zijn naasten. Bij het doorlopen van de klantreis zijn ook de mantelzorgers betrokken via een werkgroep mantelzorgparticipatie. Vanuit die werkgroep zijn verbeteringen aangebracht in verschillende onderdelen van het verblijf, bijvoorbeeld rondom opname, MDO's en ontslag. Ook is er een aparte folder voor mantelzorgers ontwikkeld met informatie rondom opname.

In samenwerking met het KlantContactCentrum is een triage protocol is ontwikkeld en in gebruik genomen. Hierdoor is duidelijk welke revalidanten wel en niet bij ons kunnen komen, en wat zij kunnen verwachten.

Wat (nog) niet gelukt is:
Door de corona maatregelen is er nog weinig ingezet op familieparticipatie bij zorgmomenten en activiteiten. Ook familiebijeenkomsten zijn niet zoals gepland uitgevoerd. Bezoek door naasten werd juist beperkt en de algemene ruimtes werden soms niet of nauwelijks gebruikt. Ook hebben niet alle locaties en alle gastvrouwen bij Rosorum al de scholing over persoonsgericht werken gevolgd. Nu de meeste corona maatregelen achter ons lijken te liggen, hopen we dit in 2022 alsnog op te kunnen pakken.

Wonen & Welzijn

Wat gelukt is:
In ONS zijn aanpassingen gemaakt zodat iedere locatie gebruik kan maken van CarenZorgt. Voor locaties die hier nog helemaal nieuw mee zijn, is ondersteuning bij de implementatie ontwikkeld (o.a. introductiesessie, werkinstructie, spelregels, ondersteuning door afdeling kwaliteit), zodat alle locaties eind 2022 daadwerkelijk met Carenzorgt kunnen werken.

Op verschillende locaties is een lokale klankbordgroep voor familie van bewoners opgericht. Ook zijn er op diverse locaties bewonersoverleggen opgestart. De klankbordgroepen en bewonersoverleggen worden door betrokkenen zeer gewaardeerd. Zaken waar bewoners en naasten mee zitten, kunnen laagdrempelig besproken worden en direct worden opgelost of aangepakt.

In alle Hestia en Stepping Stones locaties worden inmiddels huisbezoeken afgelegd voordat een bewoner naar de locatie verhuist.

Bij Rosorum residenties zijn alle dagen een kok en gastvrouw aanwezig. Ook in zorgvilla Amersfoort is er twee dagen per week een kok aanwezig, die de gastvrouwen coacht bij maaltijdbereiding, HACCP, bestellen en schoonmaken.

Er heeft op alle zorgvilla's van Rosorum scholing door de SO en psycholoog plaatsgevonden over welzijn.

De Dores locatie Overbosch, is gestart met het verbouwen van de kamers, om deze ruimer te maken. Dit proces loopt nog door tot Q3 2022. Bij locatie Mariendaal heeft er een verbouwing van de algemene plaats gevonden. Hierdoor is de sfeer en uitstraling verbeterd. Op verschillende HGH locaties heeft revitalisering van het gebouw plaatsgevonden.

Er zijn bij Dores verschillende modulaire groepstherapieen opgestart. Zo is er nu een gespreksgroep voor lotgenoten, een ontbijtgroep en een kookgroep waarin ergotherapie wordt gegeven en een beweeggroep vanuit de fysiotherapie.

Wat (nog) niet gelukt is:
Het brengen van een huisbezoek voorafgaand aan verhuizing naar Korian is in 2021 opgenomen als beleid in het kwaliteitshandboek. Toch is dit beleid nog niet overal goed geïmplementeerd. Corona en de personele bezetting zijn daar de belangrijkste oorzaken van. We verwachten, mede door het implementatieplan persoonsgerichte zorg dat in 2022 van start gaat, dat dit alsnog gaat lukken dit jaar.

Het vrijwilligersbeleid en het betrekken van vrijwilligers is nog onvoldoende uit de verf gekomen in 2021. Dit had mede te maken met de corona maatregelen, waardoor vrijwilligers minder of niet op de locatie mochten komen. De stichting voor vrijwilligers is in oprichting, in 2022 worden hier verdere stappen in gezet.

Een aantal HGH locaties loop achter in het revitaliseringstraject. Met name HGH Amersfoort bleek een flink aantal technische zaken eerst op orde te moeten brengen voordat revitalisering kon plaats vinden. De revitalisering staat voor 2022 alsnog gepland.

Veiligheid, leren en verbeteren aan kwaliteit

Wat gelukt is:
In zijn alle locatie gaan werken via het nieuwe kwaliteitssysteem. Iedere locatie heeft minimaal een keer een 360 graden audit gehad, waarin de kwaliteit en veiligheid van zorg in de breedte wordt beoordeeld. Eind 2021 werd het gebruik van het kwaliteitssysteem geëvalueerd. Hieruit bleek onder meer dat iedere locatie(manager) het systeem in ieder geval kent. Hoewel iedere locatiemanager de indruk heeft het systeem te gebruiken bleek uit de analyse van QBase dat ongeveer de helft van de locatiemanagers dit ook echt daadwerkelijk structureel doet. De evaluatie heeft verder verschillende verbeterpunten opgeleverd die in Q2 2022 worden doorgevoerd.

Zeventig procent van de medewerkers heeft de verplichte WZD e-learning gevolgd in de eerste helft van 2021. Nieuwe medewerkers zijn verplicht ook de WZD e-learning te volgen. In de tweede helft van 2021 is, onder meer onder druk van de IGJ, de implementatie van de WZD verder vorm gegeven. Er is een projectgroep opgericht met als focus het openen van alle deuren op iedere locatie. Hiertoe heeft iedere locatiemanager de opdracht gekregen om samen met de SO van de locatie per bewoner te kijken of er sprake is van onvrijwillige zorg. Als dit het geval is, dan moet het stappenplan WZD worden gevolgd om te kijken of er alternatieven of afbouw mogelijk is. Deze actie werd ondersteund met een gespreksformat en de resultaten van het gesprek nemen locatiemanagers op in Q-Base.

In 2021 is Korian Nederland met al haar locaties ISO 9001 gecertificeerd. Dit certificaat is in principe tot 2023 geldig.

Wat (nog) niet gelukt is:

Het openen van alle deuren op alle locaties, zodat iedere bewoner in principe kan gaan en staan waar hij wil, is ook in 2021 nog geen werkelijkheid. De WZD is nog niet volledig geimplementeerd op alle Korian locaties. De randvoorwaardes zoals inrichting ONS, clientvertrouwenspersonen, WZD functionarissen zijn op orde. Maar in 2022 zal met name de bewustwording en deskundigheid over onvrijwillige zorg op de locaties nog moeten worden vergroot om uiteindelijk de optimale balans tussen veiligheid en vrijheid voor iedere bewoner te vinden.

Personeelssamenstelling, HR

Wat gelukt is:
Per januari 2021 is Korian de samenwerking aangegaan met een nieuwe arbodienst om ons te ondersteunen in verzuimbegeleiding. Daarnaast stellen zij ons in staat om factoren van verzuim vooraf te herkennen en daarmee mogelijk te voorkomen

In 2021 is gestart met een inventarisatie op benodigde opleidingen, bij locatiemanagers en de ondersteunende afdelingen. Vooruitlopend op onze eigen leeromgeving hebben we in 2021 een contract gesloten met een externe partij zodat de scholingen rondom voorbehouden handelingen op orde zijn en blijven.

Er is in 2021 hard gewerkt aan het opbouwen van een functiehuis bij Korian. De eerste functieprofielen zijn in concept gereed, in 2022 volgen voor alle functies vastgestelde profielen.

Wat (nog) niet gelukt is:
In het kwaliteitsplan 2021 beschreven we dat er zou worden ingezet op ondersteuning van de professionalisering van locatiemanagers. Er zijn verschillende ondersteunende diensten en structuren opgezet, vanuit onder meer de afdelingen kwaliteit, HR en Food&Facility. Maar de locatiemanagers hebben zelf nog geen coaching of leertraject aangeboden gekregen waarin zij hun leiderschap en management skills hebben kunnen verbeteren. Dit is nadrukkelijk wel een wens voor 2022.

Er ligt nog geen centraal opleidingsplan voor 2022, en dat is er in 2021 ook niet geweest. Dat betekent niet dat er geen opleidingen zijn geboden. Locaties hebben lokaal, al dan niet met behulp van hun HR adviseur, de scholingen rondom voorbehouden handelingen geregeld. Daarnaast zijn er vanuit de afdeling kwaliteit onder meer trainingen over MIC, methodisch werken en de WZD geboden. In 2022 zal er wel een centraal opleidingsplan zijn.

Gebruik van hulpbronnen

Wat gelukt is:
Drie medewerkers van Korian hebben de opleiding tot digicoach gevolgd. Tijdens deze opleiding leerden zij hoe ze collega’s kunnen ondersteunen bij digivaardigheden zoals het gebruik van verschillende computerprogramma’s en het ECD.

Op twee na hebben alle locaties een aandachtsvelder hygiene. In verschillende bijeenkomsten hebben de aandachtsvelders trainingen gehad over o.a. handhygiëne en persoonlijke hygiëne. Ook deden zij checks op hun locatie en maakten zij verbeterplannen om de hygiëne en infectiepreventie op locatie te verbeteren.

Sinds 1 april 2021 is Korian lid van Actiz. Daarbij is Korian ook direct aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg en bij de WZD geschillencommissie.

Een werkgroep heeft de Plannen van Eisen voor nieuwbouw en verbouw vastgesteld. In juni 2021 is het planmatig-, contract- en storingsonderhoud aan en binnen de gebouwen overgedragen naar de afdeling Food&Facility. De eerste stap die gemaakt is, is het inventariseren van zowel het planmatig- als contractonderhoud. Aan de afdeling is een operationele kern (technische dienst) toegevoegd.

Onder meer de RI&E, de HCCP en de waterveiligheid kunnen locatiemanagers inmiddels via apps en dashboards in de gaten houden.

Wat (nog) niet gelukt is:
De digicoaches zijn nog niet door collega's gevraagd om coaching. In het team kwaliteit en bij de regiomanagers is bekend dat de digicoaches er zijn, maar locaties doen tot op heden geen beroep op hen.

Hoofdstuk 3: Terugkoppeling kwaliteitsindicatoren

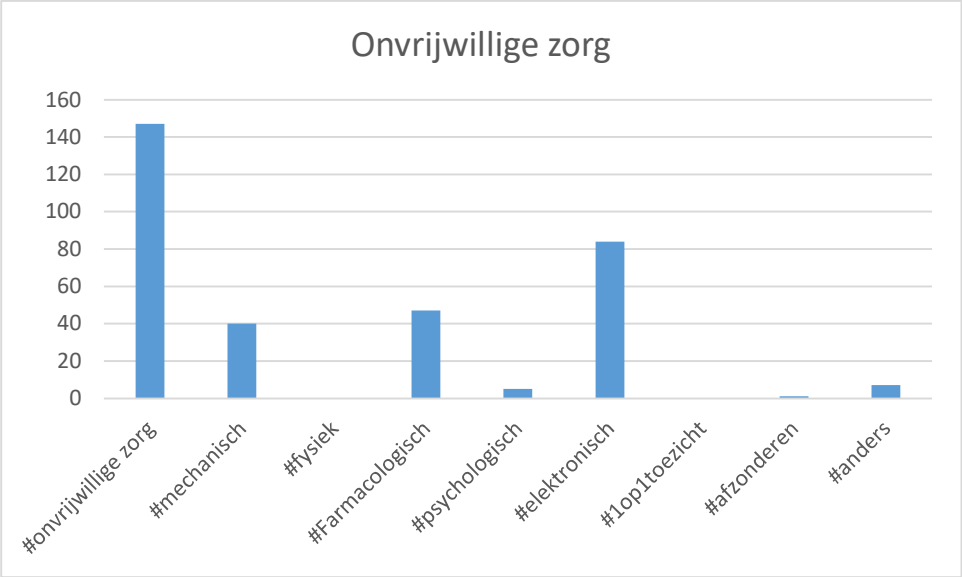
In 2021 zijn er over 4 thema's kwaliteitsindicatoren uitgevraagd en teruggekoppeld naar het zorginstituut. De drie verplichte thema's waren afspraken rondom het levenseinde, medicatieveiligheid en afspraken rondom voeding. Korian koos als niet-verplichte indicator het thema onvrijwillige zorg, om zo meer bewustzijn rondom dit thema te krijgen.
Hieronder een samenvatting van de resultaten.

Wat bij deze indicator opvalt is dat er voor 22% van de bewoners geen afspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd. Uit de vrije tekst valt echter op te maken dat dit niet altijd betekent dat die afspraken er niet zijn. Soms zijn er mondelinge afspraken. Anderen geven aan dit pas te gaan bespreken als er tekenen zijn dat het levenseinde zich aandient. Om in onvoorziene situaties volgens de wens van de bewoner te kunnen handelen is het tijdig vastleggen van deze afspraken echter cruciaal. In 2022 zal een werkgroep palliatieve zorg vorm gaan geven aan beleid en afspraken rondom het levenseinde.

Over het thema medicatieveiligheid werd de locaties de vraag gesteld of medicatiefouten multidisciplinair besproken worden op locatie. Vier locaties antwoordden “nee” en gaven aan dat de medicatiefouten wel besproken werden, alleen niet multidisciplinair. Als reden werd soms gegeven dat de MIC commissie nog in oprichting was. Betere implementatie van het MIC beleid is onderdeel van de continue verbetercyclus vanuit de afdeling kwaliteit.

Over het thema voeding werd aan de locaties gevraagd of de afspraken rondom voeding (voorkeuren, tijd van aanbieden, hulpbehoevendheid) vastliggen in het zorgdossier. Voor 59% van de bewoners was dit het geval. Echter, verschillende locaties gaven aan dat er in het dagelijks leven steeds rekening gehouden wordt met keuzevrijheid en voorkeuren van bewoners. Pas wanneer er een hulpvraag rondom voeding of inname ontstaat wordt dit opgenomen in het zorgplan. Dit is conform het Korian beleid methodisch werken; het zorgplan is geen werkinstructie voor zorgverleners maar een persoonlijk plan gebaseerd op de behoeften van bewoners.

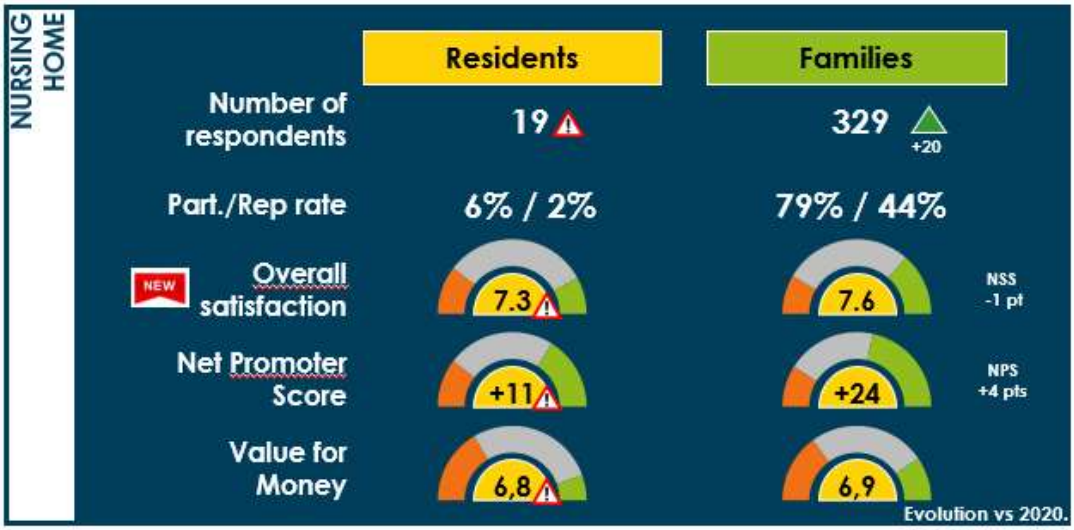
Over het thema onvrijwillige zorg hebben de locaties aangegeven of, en hoeveel, vormen van onvrijwillige zorg er gebruikt worden.



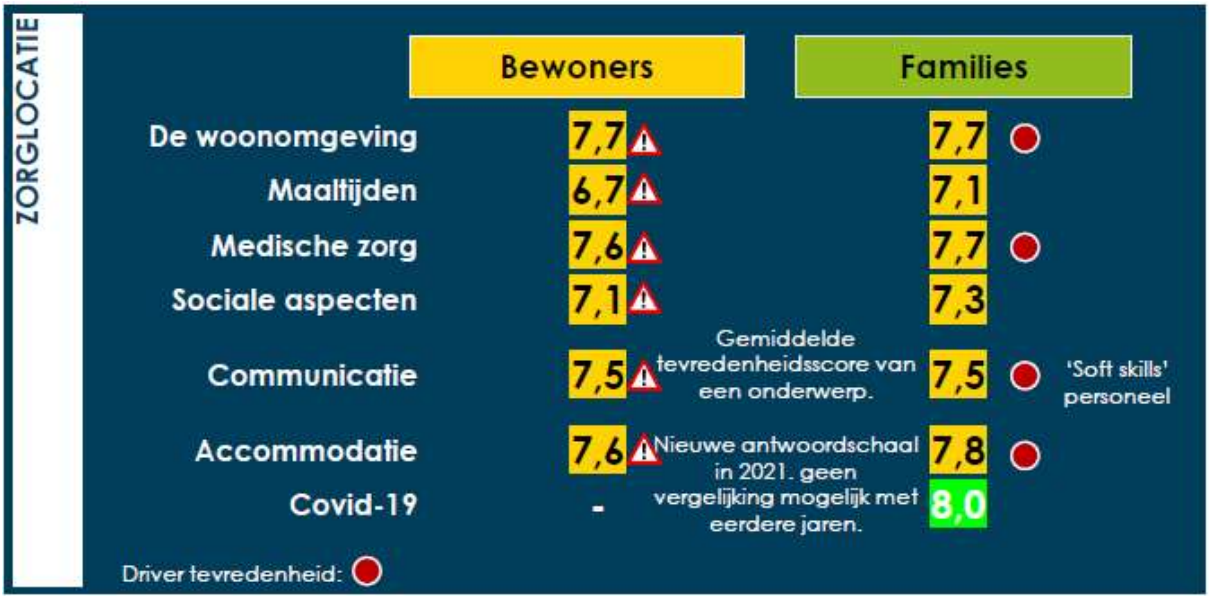
Hierbij zien we dat er 147 keer wordt gerapporteerd dat er een vorm van onvrijwillige zorg of vrijheidsbeperking wordt gebruikt. Meestal gaat dit om elektronisch toezicht (sensor), gebruik van psychofarmaca buiten de richtlijn en bedhekken (onder de noemer ‘mechanisch’). We zien dat fysieke vrijheidsbeperking zoals een band of een verpleegdeken bij Korian niet gebruikt worden.

Hoofdstuk 4: Clientervaringen

In Q4 2021 heeft een clienttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden door de Korian Groep. Vanwege de vergelijkbaarheid is aan iedere client(vertegenwoordiger) van Korian in heel Europa dezelfde vragenlijst voorgelegd. Hieronder de belangrijkste uitkomsten.



Ongeveer de helft van alle clientvertegenwoordigers heeft gereageerd op de vragenlijst. Ook hebben 19 bewoners de vragenlijst ingevuld. Helaas is dit laatste aantal te klein om verdere analyses op te doen. Voor het komende jaar is dan ook een verbeterpunt dat bewoners die dat kunnen, ondersteunt worden bij het invullen van de vragenlijst. De algemene tevredenheidsscore (in figuur: overall satisfaction) door de clientvertegenwoordigers was een 7,6 , op een schaal van 1 tot 10. De Net Promotor score (NPS) wordt berekend door te vragen in welke mate iemand de locatie zou aanraden in zijn omgeving. Het percentage mensen dat hier een 6 of minder scoort, wordt afgetrokken van het percentage mensen dat een 9 of een 10 geeft. De NPS is voor Korian Nederland 24, hetgeen boven de benchmarkt voor onze sector is. Op de vraag of een locatie waar voor het geld levert (in figuur: Value for Money), geven mensen gemiddeld een 6,9 op een schaal van 1 tot 10.



Clientvertegenwoordigers zijn dus over het algemeen prima tevreden. Op alle onderwerpen wordt minimaal een 7,1 gescoord. Kijkend naar de gemiddelde scores, dan scoren de accommodatie en de woonomgeving het hoogst. Ook de manier waarop zorgverleners over de medische zorg communiceren wordt goed gewaardeerd. Het is tot slot het vermelden waard dat de reactie van locaties op de Covid-19 situatie, wordt geprezen door families.

Hoofdstuk 4: Tot slot

In dit verslag staat beschreven welke ontwikkelingen Korian het afgelopen jaar heeft doorgemaakt. Ondanks alle opgaves die 2021 ons bracht zijn er veel verbeteringen doorgevoerd. Tegelijk zien we allemaal voor welke uitdagingen we nog staan. De ontwikkelingen uit 2021 geven ons het vertrouwen dat wij, de medewerkers van Korian, met zijn allen in staat zullen zijn ook in 2022 onze missie 'In caring hands' uit te voeren. Korian is trots en dankbaar op de inzet van alle betrokkenen!