

Kwaliteitsverslag 2022

Esila Zorg B.V.

“Verstevigen van het **Familiair gevoel**”

Wlz (V&V)

Zorgkantoor Zilveren Kruis

Voorwoord

Rotterdam, 30 juni 2023

Beste lezer,

Als **Esila Zorg** ondersteunen wij al ruim tien jaar kwetsbare Rotterdammers met ons breed dienstenaanbod op het gebied van persoonlijke verzorging, verpleging en begeleiding. Een groot deel van onze doelgroep bestaat uit **ouderen met psychogeriatrische en somatische aandoeningen, veelal - doch niet exclusief - met een cultureel diverse achtergrond.**

Wij zijn medio 2010 kleinschalig begonnen met als doelgroep “ouderen van allochtone afkomst (eerste generatie)” die ondersteuning nodig hadden vanwege hun taalbarrière. Op dit moment hebben wij ongeveer 55 zelfstandig thuiswonende cliënten in zorg.

Met een team van 16 gekwalificeerde professionals zijn uitgegroeid tot een multiculturele thuiszorgorganisatie in Rotterdam-Rijnmond met aandacht voor de menselijke maat.

Wij vinden het van cruciaal belang dat ouderen een “**warm**” familiegevoel ervaren en zich onderdeel voelen van de “**Esila-familie**”. Onze ambitie is een persoonsgerichte ouderenzorg die familiair aanvoelt voor betrokkenen.

In dit kwaliteitsverslag blikken wij terug op het jaar 2022 met veel gelijkenissen met 2021 omdat we als organisatie bezig zijn geweest met een stabiele groei.

Wat ging er goed? Wat ging minder goed? Wat kan er beter? Dit zijn de drie kernvragen waarop het verslag is opgebouwd. Alles in het kader van leren en verbeteren.

Veel leesplezier gewenst!

Namens het team van Esila Zorg,

Ayse Ozcan-Altiparmak, sociale ondernemer en bestuurder

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Inleiding	4
2. De organisatie.....	5
2.1 Missie.....	5
2.2 Visie	5
2.3 Kernwaarden	5
2.4 Teamsamenstelling.....	6
2.5 Cliëntervaringen	6
2.6 Ervaringen van medewerkers	7
2.7 Klachten	8
2.8 Incidenten en calamiteiten.....	8
3. Invulling geven aan het addendum	9
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	9
3.2 Multidisciplinaire aanpak	11
3.3 Verantwoord thuis wonen.....	12
3.4 Wonen en welzijn	13
3.5 Veiligheid	14
3.6 Leren en verbeteren	15
3.7 Leiderschap, governance en management.....	16
3.8 Gebruik van informatie.....	16
4. Toekomstige ontwikkelingen	17

1. Inleiding

Esila Zorg heeft dit document opgesteld om te voldoen aan de vereisten van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (Addendum voor de Wlz-zorg thuis) in het kader van leren en verbeteren.

In het kwaliteitsverslag blikt de directie jaarlijks terug op het afgelopen jaar (verslagjaar) en kijkt vooruit naar de komende periode vanuit het perspectief van kwaliteit en van leren en verbeteren.

Het kwaliteitsverslag geven wij vorm aan de hand van twee verslagen: - Dit verslag gericht op analyse van wat goed gaat en wat beter kan conform het kwaliteitskader - Excel-verslag conform het format van Zorgkantoor Zilveren Kruis gericht op de acht thema's van het kwaliteitsverslag

Deze terug- en vooruitblik publiceren we vervolgens uiterlijk elke 1 juli op onze website.

Het kwaliteitsverslag start allereerst met het delen van de meest relevante data van het verslagjaar over de kwaliteit van leven van cliënten en over teamsamenwerking. Deze zijn op zijn minst:

- Missie, visie en kernwaarden
- Aantal cliënten en zorgzwaarte
- Aantal fte medewerkers, niveau en ervaring
- Belangrijkste interne ontwikkelingen
- Cliëntervaringen
- Ervaringen van medewerkers
- Klachten
- Ziekteverzuim
- Incidenten en calamiteiten

Dit document geeft inzicht in hoe Esila Zorg voldoet aan de vereisten op de volgende gebieden:

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Multidisciplinaire aanpak
3. Verantwoord thuis wonen
4. Wonen en welzijn
5. Veiligheid
6. Leren en verbeteren
7. Leiderschap, governance en management
8. Gebruik van informatie

Dit document is door de cliëntenraad van Esila Zorg behandeld en na wat aanpassingen als voldoende beschouwd voor definitieve indiening. Daarnaast is er ook samenspraak geweest met de toezichthouders.

Onderstaand zal per bovengenoemd gebied worden toegelicht op welke manier Esila Zorg invulling tracht te geven aan de gestelde eisen in het addendum. Esila Zorg streeft hierbij om de cliënt zo lang mogelijk in zijn of haar persoonlijke omgeving te kunnen laten verblijven. Wanneer dit niet meer mogelijk blijkt (omwille van bijvoorbeeld de veiligheid van de cliënt), zal Esila Zorg doen wat in haar macht ligt om de cliënt zoveel mogelijk kwaliteit van zorg en daaruit voortvloeiend van leven te bieden.

2. De organisatie

2.1 Missie

Wij willen de ouderen in een kwetsbare positie met diverse culturele achtergronden en geloofsovertuigingen in de Rotterdamse samenleving omarmen in onze “Esila-familie”. Onze missie is het bevorderen van de kwaliteit van leven van zoveel mogelijk ouderen. De menselijke maat vormt hierbij te allen tijde het uitgangspunt in onze benaderingswijze.

Wij willen inspelen op zowel maatschappelijke als demografische ontwikkelingen in de zorgsector, waarbij zorg toegankelijk is voor iedereen in de samenleving, ongeacht de aandoening, culturele achtergrond en geloofsovertuiging.

2.2 Visie

Bij Esila Thuiszorg zijn onze ouderen een onderdeel van de “Esila-familie”, waarbij wij zorgvuldig omgaan met zowel hun psychische als fysieke gesteldheid. Wij verzorgen en verplegen ze precies op de manier waarop wij wensen dat onze naaste dierbaren verzorgd zouden worden.

2.3 Kernwaarden

- Warm en vertrouwd familiegevoel;
- Kleinschalig en laagdrempelig;
- Menselijke maat;
- Toekomstbestending.

2.4 Teamsamenstelling

Voor het bedienen van de groep zelfstandig thuiswonenden hebben wij het volgende zorgteam (ca. 10-15% zzp'er) beschikbaar:

Niveau	Opleiding	Functie	Aantal
Niveau 6	Verpleegkundigen	(Indicerend) (Wijk)verpleegkundige	1
Niveau 3	Verzorgende IG	Verzorgende IG	4
Niveau 5	Maatschappelijk werk en dienstverlening	Maatschappelijk werker/begeleider	1
Niveau 2	Helpende (Plus)	Helpende Zorg en Welzijn	2
Niveau 1	Huishoudelijke hulp	Huishoudelijke hulp	8

Verder hebben wij een zorgmanager in dienst die de zorg coördineert. Daarnaast hebben wij een flexibele schil van zzp'ers die wij op- en af kunnen schalen, afhankelijk van de zorgvraag en zorgzwaarte. De specialisatie en expertise op diverse gebieden t.b.v. onze toekomstige doelgroep met oncologische-, palliatieve- en dementie zorg kunnen wij uit onze flexibele schil halen, maar ook is het mogelijk om vanuit onze netwerken nieuw personeel te werven.

Werving en selectie van nieuwe collegae geschiedt veelal via onze netwerken wat verschillende voordelen biedt (vergewisplicht, arbeidsmarktkraptevraagstukken en motivatie).

2.5 Cliëntervaringen

Om de ervaringen van onze cliënten te meten, maken wij jaarlijks gebruik van de PREM. De PREM is in 2022 december uitgevoerd over het jaar 2022 door TRIQS.

Van de 12 ondervraagden hebben er 11 deelgenomen. Het responspercentage was ruim 92%. Alle antwoorden zijn individueel geanalyseerd. Het beeld wat naar voren is ongeveer hetzelfde.

Onze cliënten zijn tevreden over de geleverde zorg. Ze zijn met name blij over meertalige medewerkers, zelfde gezichten en onze bereikbaarheid.

Als een verbeterpunt die uit het rapport naar voren komt is dat de verzorgende haastig werken en geen tijd hebben voor een koffie. Hieraan kunnen we een verbeterslag in gaan maken om de cliënten een fijner gevoel te geven, zonder dat de cliënten het beeld hebben dat de verzorgenden haastig werken.

2.6 Ervaringen van medewerkers

Begin februari 2023 heeft Esila Zorg een tevredenheidsonderzoek gehouden bij alle medewerkers. Dit onderzoek is uitgevoerd door middel van een digitale vragenlijst op www.surveymonkey.nl.

Esila telt ongeveer 20 medewerkers, waarvan 16 zorgverleners. Om een goed beeld te krijgen hebben wij ook 8 stagiaires die langer dan 8 maanden stagelopen ook een vragenlijst afgegeven en deze ook allen retour ontvangen. Van de 20 medewerkers hebben 16 gereageerd op het tevredenheidsonderzoek. Dit is een responspercentage van 80%. Als we alles optellen hebben we een respons van 24 van de 28 uitgezette vragenlijsten, wat zelfs neerkomt op een responspercentage van bijna 86%. Gezien dit responspercentage kan gesteld worden dat er sprake is van een betrouwbaar onderzoek.

Uit het onderzoek is gebleken dat vrijwel alle medewerkers tevreden zijn. Op de meeste vragen krijgt Esila een gemiddelde score van 4 op de schaal van 5.

Over de vraag “Krijg je voldoende tijd beschikbaar in relatie tot de hoeveelheid werk” ligt de score lager dan gemiddeld, namelijk 3 op de schaal van 5. De score is niet negatief maar is wel een aandachtspunt en wellicht kan Esila hier een iets in betekenen om de score te verbeteren.

2.7 Klachten

Esila Zorg heeft in 2022 **geen officiële klachten** ontvangen.

De meeste cliënten zijn tevreden over onze medewerkers, de zorg die wij leveren en dat Esila goed bereikbaar is. Tijdens werkoverleg van 03-05-2023 hebben we wel signaleringen van 2022 besproken waar cliënten over bellen.

Er zijn cliënten die soms klagen dat er te veel verschillende medewerkers langskomen voor de zorg. Bij het nalopen van de roosters is gebleken dat bij deze cliënten soms 3 verschillende medewerkers ingezet worden. Dit is niet echt een hoog aantal. In het weekend wordt vaak een andere medewerker ingezet vanwege personeelsbezetting. En 2 verschillende medewerkers in 5 dagen vinden wij niet veel.

Sommige vragen of “claimen” één vaste medewerker, maar helaas aan die vraag kunnen wij niet aan voldoen. Wellicht dient Esila-Zorg tijdens intake of evaluatiegesprekken aan cliënt(en) duidelijk te maken dat Esila-Zorg hun best doen om vaste medewerkers in te zetten voor de zorg en dat 3 verschillende medewerkers in het algemeen normaal is. (Tijdens ziekte of vakantie van een medewerker komt een vervanger).

2.8 Ziekteverzuim

Ons ziekteverzuim ligt ongeveer op een kleine 5% (4,9%).

2.9 Incidenten en calamiteiten

Over de periode 2022 hebben wij in totaal 5 melding incidenten ontvangen en geregistreerd.

Het betreft 4 meldingen over valincidenten en 1 melding betreft een prikincident. De meldingen zijn met het MT besproken en heeft Esila actie ondernomen. Tevens hebben bij enkele meldingen de huisarts en/of familie geïnformeerd.

De genomen maatregels heeft geresulteerd dat (tot op heden) dat er geen nieuwe meldingen van incidenten meer heeft plaatsgevonden. Bij een mevrouw moeten we wel rekening houden dat mevrouw 94 jaar oud is en nog zelfstandig woont.

Met haar zoon, die mantelzorger is, hebben wij gesproken of een verzorgingshuis niet een betere opties voor mevrouw. Zoon geeft aan dat ze slechte ervaring hebben met verzorgingshuizen. Beide hebben aangegeven dat ze niet van situatie willen veranderen en dat mevrouw zo lang mogelijk in haar eigen woning wil blijven wonen.

3. Invulling geven aan het addendum

3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Esila Zorg is een organisatie die ervoor wil zorgen dat mensen zorg ontvangen met behoud van wat voor hen belangrijk is, waaronder culturele of religieuze achtergrond. De zorg wordt ingezet met als doel de cliënt zo lang mogelijk in de voor hem of haar betrouwde omgeving te behouden en de cliënt de regisseur te laten zijn over zijn of haar eigen Zorgleefplan.

Wat ging er goed?

Binnen Esila Zorg stellen wij op basis van de ondersteuningsbehoeften van onze zelfstandig thuiswonenden binnen 24 uur een voorlopig Zorgleefplan op dat in samenspraak met de zelfstandig thuiswonende en/of diens betrokken naaste(n) of mantelzorger tot stand komt.

Dit plan stellen wij in samenspraak met de zelfstandig thuiswonende en/of diens mantelzorger binnen 48 uur na intakegesprek vast. In het Zorgleefplan stellen wij in samenspraak met de zelfstandig thuiswonende realistische en SMART-geformuleerde doelen ten aanzien van diens zorg en ondersteuning, die de kwaliteit van leven van de zelfstandig thuiswonende enerzijds bevorderen en anderzijds thuis wonen verantwoord maken. Omdat wij veel cultuur-sensitieve zorg bieden, komt de persoonsgerichtheid hier goed tot zijn recht.

Wat ging minder goed?

Het inzetten van e-health voor wie dat mogelijk is, zoals medicatiedispenser en slimme deurtoegang maar ook het gebruik van een PGO, verliep minder goed. De doelgroep die wij bedienen is veelal analfabeet of erg a-technisch. Dit zorgde voor een moeilijk adoptieproces. Doelgroepen die anders niet bereikt kunnen worden voor e-health, worden op geheel persoonlijke wijze begeleid om dit toch in te kunnen zetten.

Wat kan er beter?

Het betrekken van mantelzorgers is voor ons een verbeterpunt. Wij gaan mantelzorgers veel meer (en vooral structureler) betrekken de komende tijden.

3.2 Multidisciplinaire aanpak

Wat ging er goed?

De samenwerkingen binnen de keten verloopt erg goed. Net zoals wij te spreken zijn over de betrokken disciplines, zijn zij dat gelukkig ook over ons. Ook de overleggen zorgen ervoor dat de cliënten vooruit kunnen en het daadwerkelijk bijdraagt aan de wensen en behoeften van de cliënten. Zeker indien Esila Zorg de rol als Coördinator Zorg Thuis (CZT) op haar neemt, ligt uiteraard de bal in haar speelveld en is zij verantwoordelijk voor de organisatie hiervan. Te betrekken disciplines kunnen bijvoorbeeld zijn: huisarts (HA), specialist ouderengeneeskunde (SO), fysiotherapeut (FY), ergotherapeut (EG), mondzorg (MZ), casemanager (CM), medisch specialisten (MS), etc.

Wat ging er minder goed?

Tot nu toe hebben we geen punten waarvan wij zeggen dat die minder goed verliepen.

Wat kan er beter?

Beter zou een te zware verwoording ervoor zijn, gezien de tevredenheid, maar - ondanks dat het niet aan ons ligt - vinden wij dat de snelheid van afhandelen van zaken die wij als CZT coördineren, een tandje sneller mag. Wij begrijpen uiteraard de drukte die onze ketenpartners ervaren.

3.3 Verantwoord thuis wonen

Wat ging er goed?

De samenwerking om de 24-uurs nabijheid te borgen met onze ketenpartners zoals Laurens, Aafje of Humanitas verliep het afgelopen jaar erg goed. We breiden onze samenwerkingen in de keten zelfs uit de komende tijden.

Wat ging er minder goed?

Tot nu toe hebben we geen punten waarvan wij zeggen dat die minder goed verliepen.

Wat kan er beter?

We hebben geen verbeterpunten.

3.4 Wonen en welzijn

Wat ging er goed?

In het kader van een gezonde en optimale mentale- en fysieke gesteldheid van onze zelfstandig thuiswonenden hebben de zorgprofessionals van Esila Thuiszorg altijd oog voor het bevorderen en ondersteunen van informele zorgverleners en sociaal netwerk/mantelzorgers die betrokken zijn bij de ondersteuning van zelfstandig thuiswonenden.

Wat ging er minder goed?

Zoals ook eerder is aangegeven, is het betrekken van mantelzorgers niet goed genoeg verlopen doordat er geen duidelijke afspraken zijn vastgelegd. Hier gaan we de komende tijd verandering in brengen.

Wat kan er beter?

We gaan de komende tijd ons beleid met betrekking tot inzet van mantelzorgers herzien en deze ook uitrollen bij alle cliënten. Vanaf 1 juli 2023 worden bij de eerstvolgende evaluaties van de zorgleefplannen ook mantelzorgers uitgenodigd.

3.5 Veiligheid

Wat ging er goed?

Over het algemeen kunnen we zeggen dat veiligheid als geheel goed is verlopen, zowel bij onze zelfstandig thuiswonenden, als onze professionals. Persoonsalarmering is ingezet in 2022 en dit werkt erg fijn en goed.

Wat ging er minder goed?

In de anamnese zit ook een stukje veiligheid opgenomen waarin wordt gekeken naar de mogelijkheden tot het aanvragen van personenalarmering, woningtoegang, aanvraag van hulpmiddelen. Echter hebben we gemerkt dat voor veel cliënten een woningtoegang achteraf niet gewenst blijkt te zijn, of dat er technische mankement aan zitten. Ook de medicatiedispenser was niet goed toepasbaar voor eenieder. Daarnaast is cMed van FocusCura gestopt met de medicatiedispenser service.

Wat kan er beter?

We zouden actiever kunnen aansporen bij cliënten en mantelzorgers om e-health in te zetten, maar ook vaker bijeenkomsten in dat kader kunnen organiseren.

3.6 Leren en verbeteren

Esila Zorg hecht veel waarde aan het continu up-to-date houden van kennis van haar medewerkers en daarmee indirect de kwaliteit van de geleverde zorg, waarbij wij door middel van PDCA-cyclus continu leren en verbeteren. De resultaten hieruit zijn geïntegreerd in onze processen. Deze informatie vormt het uitgangspunt voor onze systeembeoordeling.

Wat ging er goed?

Gedurende overleggen kunnen medewerkers in een veilige, gesloten omgeving reflecteren op hun eigen handelen en dat van anderen. Dit alles op basis van opbouwende, doch kritische noten. Door het jaarlijks organiseren van functioneringsgesprekken tracht Esila Zorg medewerkers zoveel mogelijk de ruimte te geven om hun visie op het gevoerde beleid te geven en in gezamenlijkheid te onderzoeken hoe de organisatie naar nieuwe hoogten op kwalitatief gebied te kunnen stuwen.

Verder nemen wij regelmatig actief deel aan multidisciplinaire overleggen in verband met een casus die multi-problematiek is, waarbij diverse disciplines betrokken zijn en daarmee de zorgverlening vanuit diverse invalshoeken bekeken moet worden in het kader van veilige en persoonsgerichte zorg.

Esila Zorg publiceert de invulling van eisen uit dit addendum openbaar en heeft dit zoals eerder gesteld voorgelegd aan haar cliënten- en medewerkersvertegenwoordigingsorganen en publiceren wij jaarlijks uiterlijk op 1 juli ons Kwaliteitsverslag. De acties daarin volgen we op en houden zo de leer- en verbetercyclus op gang.

Esila Zorg maakt samen met twee andere, relatief kleinschalige zorgorganisaties, deel uit van een zogenoemd lerend netwerk.

Met trots kan Esila Zorg stellen dat zij beschikt over een goed werkend Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) wat is opgesteld conform de eisen vanuit het keurmerk van NEN-EN-ISO 9001. Dit KMS wordt jaarlijks getoetst door een onafhankelijk certificeringsbureau.

Wat ging er minder goed en kan beter?

Het volgen van de LeerCirkels van FitCirkel (e-learnings) verliep minder goed. Daarnaast zouden wij als organisatie kunnen overwegen om vaker klinische lessen en bijscholing voor onze professionals aan te bieden, hierin kunnen we een verbeterlag maken.

3.7 Leiderschap, governance en management

Esila Zorg stimuleert het leren en verbeteren door bijvoorbeeld de inbreng van concrete cases van cliënten in teamoverleggen. Maar ook door het voeren van bijvoorbeeld interne audits, waarbij medewerkers ook organisatie breed worden geïnformeerd over de uitkomsten hiervan.

Door te beschikken over een opleidingsplan garandeert Esila Zorg medewerkers de mogelijkheid om zich bij te scholen op punten die voor zowel medewerker, alsmede cliënten van belang kunnen zijn. Wij zetten in op ontwikkeling om (vak) inhoudelijke kennis bij te brengen, maar even belangrijk is dat we medewerkers hiermee voldoende uitrusten om zeggenschap te hebben over het werk en de organisatie. Daarvoor betrekken we alle medewerkers bij de belangrijkste beslissingen. Bovendien raadplegen we medewerkers voor het formuleren van verbetermaatregelen.

Esila Zorg conformeert zich aan de Zorgbrede Governance Code 2022. Toezichthouders zijn betrokken en het bestuur verantwoordt zich periodiek over gevoerd beleid.

3.8 Gebruik van informatie

Esila Zorg is terug te vinden op www.zorgkaartnederland.nl en stimuleert haar cliënten en mantelzorgers actief om beoordelingen omtrent haar zorg- en dienstverlening achter te laten op deze site, zodat er minimaal eens per jaar actuele beoordelingen te vinden zijn. Deze informatie kan Esila Zorg uiteraard aanleveren.

Samen met medezeggenschap cliënten, zorgverleners en toezichthouders hebben we ervoor gekozen om de PREM als meetinstrument voor de cliëntervaringen te nemen voor Wlz, ZvW en Wmo-clieënten. Hiermee hebben we hetzelfde instrument organisatie-breed.

4. Toekomstige ontwikkelingen

Met trots kunnen wij melden dat Esila Zorg voldoet aan de gestelde criteria, maar ruimte voor verbetering is er natuurlijk altijd. Esila zorg zet zoveel mogelijk E-health technologieën toe bij cliënten, zoals persoonsalarmering, medicatiedispenser en automatische deurontgrendeling. Uiteraard zullen wij onderzoeken naar andere mogelijkheden die voor de cliënt toepasbaar zijn. Esila Zorg zal zich blijven ontwikkelen in deze technologieën.

Wij zullen echter stoppen met het stimuleren van de PGO, omdat deze bijna niet wordt gebruikt. Daarnaast hebben veel cliënten via hun eigen huisarts al een PGO. Dit maakt het voor hen nog complexer.

Esila Zorg had de ambitie om haar diensten in 2022 uit te breiden en te onderzoeken naar de mogelijkheden om geclusterd wonen op kleinschalig niveau te starten. Esila Zorg heeft zowel intern als extern een team samengesteld om te kijken naar een geschikt wooncomplex in de regio Rijnmond. Dit is een langdurig project en zal verder opgepakt worden in 2024. In 2023 zijn echter wel de eerste stappen gezet.