

Kwaliteitsverslag 2023

Esila Zorg B.V.

“Professionalisering binnen het **Familiair gevoel**”

Wlz (V&V)

Zorgkantoor Zilveren Kruis

Voorwoord

Rotterdam, 28 juni 2024

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 58 zelfstandig thuiswonende van zelfstandig thuiswonenden in zorg (t.w. 18 Wlz, 16 ZvW en 24 Wmo).

Met een team van 15 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 2023 waarin ook weer veel gelijkenissen met 2022 omdat we als organisatie bezig zijn geweest met het professionaliseren en digitaliseren van onze bedrijfsprocessen zodat wij efficiënter te werk kunnen gaan..

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,

Ayşe Özcan-Altıparmak, 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	7
2.8 Ziekteverzuim	7
2.9 Incidenten en calamiteiten.....	7
3. Invulling geven aan het addendum	8
3.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	8
3.2 Multidisciplinaire aanpak	9
3.3 Verantwoord thuis wonen.....	9
3.4 Wonen en welzijn	10
3.5 Veiligheid.....	10
3.6 Leren en verbeteren	11
3.7 Leiderschap, governance en management.....	12
3.8 Gebruik van informatie.....	12
4. Toekomstige ontwikkelingen	13

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 van zelfstandig thuiswonenden en over teamsamenwerking. Deze zijn op zijn minst:

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

Dit document geeft inzichten 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 van zelfstandig thuiswonendenraad 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 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	6
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	6

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 van zelfstandig thuiswonenden te meten, maken wij jaarlijks gebruik van de PREM. De PREM is in 2023 december uitgevoerd over het jaar 2023 door TRIQS.

Van de 13 ondervraagden hebben er 10 deelgenomen. Het responspercentage was ruim 77%. Alle antwoorden zijn individueel geanalyseerd. Het beeld wat naar voren is ongeveer hetzelfde.

Onze van zelfstandig thuiswonenden zijn tevreden over de geleverde zorg. Op de vraag of cliënt zich op hun gemak voelt bij de zorgverlener scoren we heel goed, namelijk 9,5. Tevens zijn de van zelfstandig thuiswonenden zeer tevreden over onze meertalige medewerkers en de bereikbaarheid van onze kantoorpersoneel.

Onze laagste score was een 8,0 op de vraag "Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?" Ondanks dat wij onze streefscore hebben behaald, zullen we dit bespreken in onze teamvergaderingen.

2.6 Ervaringen van medewerkers

In de maand mei (week 20 tm 22) heeft Esila Thuiszorg een tevredenheidsonderzoek gehouden bij alle medewerkers. Dit onderzoek is uitgevoerd door middel van een digitale vragenlijst op www.surveymonkey.nl.

Esila Thuiszorg telt momenteel 15 medewerkers. Van de medewerkers hebben 12 gereageerd op de tevredenheidsonderzoek. Dit is een responspercentage van 80%. 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 vragen “Krijg je voldoende tijd beschikbaar in relatie tot de hoeveelheid werk” en “in hoeverre ervaar je stress doordat je tijdens het uitvoeren van uw werkzaamheden geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsnormen zoals agressie of intimidatie” liggen de score lager dan gemiddeld. De score is niet negatief maar is wel een aandachtspunt en wellicht kan Esila hier een iets in betekenen om de score te verbeteren.

De kwaliteitsfunctionaris heeft dit uitgezocht en uit interview met medewerkers blijkt dat ze vaak tijd te kort hebben om zorg uit te voeren. De taken worden wel uitgevoerd maar verloopt moeizamer. Reden hiervan is dat wij een toename van Wlz van zelfstandig thuiswonenden met zwaardere lichamelijke beperkingen en dementerenden. Een voorstel van Esila is om samen met wijkverpleegkundige en casemanager dementie te inventariseren om welke van zelfstandig thuiswonenden het gaat. Wellicht is er een mogelijkheid om voor deze van zelfstandig thuiswonenden de indicatie te verhogen. De casemanager dementie heeft ook aangegeven om een workshop te voor medewerkers te organiseren “hoe om te gaan met dementie”. Medewerkers vinden dit wel een goed idee en zijn hier positief over.

2.7 Klachten

Esila Zorg heeft in 2023 **geen officiële klachten** ontvangen.

2.8 Ziekteverzuim

Ons ziekteverzuim ligt ongeveer op een kleine 4,2%.

2.9 Incidenten en calamiteiten

Over de periode 2023 hebben wij in totaal 6 melding incidenten ontvangen en geregistreerd:

- 2 meldingen over valincidenten
- 2 melding weigeren van inname medicatie
- 2 melding weigeren de deur open doen terwijl client thuis is

De meldingen zijn intern besproken, de huisarts en / of familie geïnformeerd en hebben wij actie ondernomen. Tot op heden zijn er geen nieuwe meldingen van incidenten.

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?

Esila Zorg heeft succesvol een cultuur-sensitief zorgplan geïntroduceerd dat specifiek is afgestemd op de diverse achtergronden van onze van zelfstandig thuiswonenden. Dit zorgplan houdt rekening met de individuele behoeften, culturele normen, en religieuze overtuigingen van elke cliënt, wat heeft geleid tot een hogere tevredenheid en een betere kwaliteit van leven.

Wat ging minder goed?

Het gebruik van technologie, zoals videobellen voor consultaties, werd minder goed ontvangen door sommige van zelfstandig thuiswonenden. Vooral ouderen hadden moeite met de technische aspecten, wat zorgde voor enige frustratie en beperkte effectiviteit.

Wat kan er beter?

Er zou meer geïnvesteerd kunnen worden in training en ondersteuning voor van zelfstandig thuiswonenden en hun mantelzorgers om hen te helpen bij het gebruik van nieuwe technologieën. Dit kan het gebruiksgemak vergroten en de adoptie van e-health oplossingen bevorderen.

3.2 Multidisciplinaire aanpak

Wat ging er goed?

De introductie van maandelijkse multidisciplinaire teamvergaderingen heeft gezorgd voor een betere coördinatie van de zorg. Alle betrokken disciplines, zoals fysiotherapeuten, verpleegkundigen, en maatschappelijk werkers, werken nu nauw samen aan het zorgplan van de cliënt.

Wat ging er minder goed?

Er waren lange wachttijden bij verschillende disciplines, met name rondom de overdracht van informatie. Dit leidde soms tot vertragingen in de zorgverlening en verwarring bij onze van zelfstandig thuiswonenden.

Wat kan er beter?

Het ontwikkelen van een gestandaardiseerd communicatieprotocol kan helpen om de informatie-overdracht tussen verschillende disciplines te verbeteren. Dit zorgt voor meer duidelijkheid en consistentie in de zorgverlening.

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 Rijndam Revalidatie 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?

Onveranderd als vorig jaar hebben onze professionals 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?

Het was moeilijk om vrijwilligers te vinden voor het ondersteunen van deze activiteiten, wat soms leidde tot een hogere werkdruk voor het vaste personeel.

Wat kan er beter?

Het opzetten van een vrijwilligersprogramma met specifieke incentives en training kan helpen om meer vrijwilligers aan te trekken en te behouden, waardoor de activiteiten beter ondersteund kunnen worden.

3.5 Veiligheid

Wat ging er goed?

De implementatie van een digitale sleutelkluis voor de woningen van zelfstandig thuiswonenden heeft geleid tot een verhoogd gevoel van veiligheid. Onze professionals kunnen nu eenvoudig naar binnen in geval van nood, wat heeft bijgedragen aan hun gemoedsrust.

Wat ging er minder goed?

Er waren dilemma's rond het wel of niet inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen. Hoewel deze maatregelen soms noodzakelijk zijn om de veiligheid van cliënten te waarborgen, stuiten ze op weerstand vanwege de mogelijke impact op de autonomie en het welzijn van de cliënten. Het balanceren tussen veiligheid en vrijheid bleek een complexe uitdaging, waarbij zorgverleners vaak in moeilijke ethische posities terechtkwamen.

Wat kan er beter?

Medewerkers hebben moeite met het gebruik van camera's bij zelfstandig thuiswonenden thuis. Dit roept vragen op over privacy en het gevoel van veiligheid bij zowel cliënten als medewerkers. Het is belangrijk om hier duidelijke richtlijnen en training voor te ontwikkelen, zodat de inzet van camera's op een ethisch verantwoorde en effectieve manier kan plaatsvinden.

3.6 Leren en verbeteren

Esila Zorg stimuleert het leren en verbeteren door bijvoorbeeld de inbreng van concrete cases van van zelfstandig thuiswonenden in teamoverleggen. Maar ook door het voeren van bijvoorbeeld interne audits, waarbij medewerkers ook organisatie breed worden geïnformeerd over de uitkomsten hiervan. Wij hechten ook 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 omgeving reflecteren op hun eigen handelen en dat van anderen. 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 gezamenlijk te onderzoeken hoe de organisatie kwalitatief kan verbeteren. We nemen regelmatig actief deel aan multidisciplinaire overleggen in verband met multi-problematiek casussen, waarbij diverse disciplines betrokken zijn om veilige en persoonsgerichte zorg te bieden.

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 ook dit jaar 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 TÜV-Nord.

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 bijscholing voor onze professionals aan te bieden, hier kunnen we nog steeds een verbeter slag in maken.

3.7 Leiderschap, governance en management

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

Wat ging er goed?

Het managementteam heeft met succes een nieuw strategisch plan geïmplementeerd dat zich richt op de groei en duurzaamheid van de organisatie. Dit plan heeft geleid tot een duidelijkere richting en verbeterde betrokkenheid van alle medewerkers.

Wat ging er minder goed?

Er was enige weerstand tegen verandering onder het personeel, met name bij de invoering van nieuwe procedures en technologieën. Dit leidde tot vertragingen in de implementatie van sommige initiatieven.

Wat kan er beter?

Het bieden van meer ondersteuning en communicatie over de voordelen van veranderingen kan helpen om weerstand te verminderen en de acceptatie van nieuwe procedures en technologieën te vergroten.

3.8 Gebruik van informatie

Esila Zorg is terug te vinden op www.zorgkaartnederland.nl en stimuleert haar van zelfstandig thuiswonenden 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 van zelfstandig thuiswonenden, zorgverleners en toezichthouders hebben we ervoor gekozen om de PREM als meetinstrument voor de cliëntervaringen te nemen voor Wlz, ZvW en Wmo- van zelfstandig thuiswonenden. Hiermee hebben we hetzelfde instrument organisatie-breed.

Wat ging er goed?

De integratie van ons nieuw zorgplan heeft de efficiëntie van de informatie-uitwisseling tussen zorgverleners verbeterd. Dit systeem zorgt ervoor dat alle relevante informatie up-to-date en gemakkelijk toegankelijk is voor alle betrokkenen.

Wat ging er minder goed en wat kan er beter ?

Sommige medewerkers hadden moeite met het gebruik van het nieuwe systeem, wat leidde tot fouten en inconsistenties in de registratie van informatie. Dit kunnen we oplossen met veel oefenen.

4. Toekomstige ontwikkelingen

Esila Zorg is trots te melden dat we voldoen aan de gestelde criteria, maar we zien altijd ruimte voor verbetering. We blijven ons inzetten om zoveel mogelijk E-health technologieën toe te passen voor zelfstandig thuiswonenden. Dit omvat onder andere persoonsalarmering, medicatiedispensers en automatische deurontgrendeling. We blijven ook nieuwe mogelijkheden onderzoeken die voor onze zelfstandig thuiswonenden toepasbaar zijn en zetten ons in om deze technologieën voortdurend te ontwikkelen en te verbeteren.

We hebben besloten om te stoppen met het stimuleren van de Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO), omdat deze bijna niet wordt gebruikt. Bovendien hebben veel van onze zelfstandig thuiswonenden via hun eigen huisarts al toegang tot een PGO, wat het gebruik voor hen complexer maakt.

In 2023 hadden we de ambitie om onze diensten uit te breiden en de mogelijkheden van geclusterd wonen op kleinschalig niveau te onderzoeken. Hiervoor hebben we zowel intern als extern een team samengesteld om te kijken naar geschikte wooncomplexen in de regio Rijnmond. Hoewel dit een langdurig project is dat verder zal worden opgepakt in 2025, zijn de eerste stappen in 2024 al gezet. We blijven ons inzetten voor de realisatie van dit project en zien het als een belangrijke ontwikkeling voor de toekomst van Esila Zorg en onze zelfstandig thuiswonenden.