



Kwaliteitsverslag 2020

Voorwoord

Na intensieve voorbereidingen zijn in 2020 Het Gouden Hart, Rosorum en 11 locaties van Ontzorgd Wonen onderdeel van Korian Nederland geworden. Hiermee is een nieuwe organisatie ontstaan, bestaand uit 38 locaties eind 2020.

Korian Nederland bestaat inmiddels uit 5 labels: Stepping Stones, Het Gouden Hart, Dores Herstelzorg, Hestia Zorg en Rosorum. De labels delen hun visie op ouderenzorg, maar verschillen onderling qua doelgroep, cultuur en marktsegment.

Na de uitbreiding van de organisatie is in 2020 veel energie gestoken in het integreren van verschillende processen, systemen en beleid. Verschillende stafafdelingen hebben nieuwe manieren moeten vinden om op een effectieve en zinvolle wijze grip te krijgen op kwaliteit en veiligheid. Locatiemanagers en labelmanagers hebben zich moeten ontwikkelen in hun nieuwe rol.

Als lerende organisatie zijn we continu bezig met verbeteren. Expertise delen is een van onze speerpunten geworden. Het gebeurt zowel op als tussen de locaties, binnen disciplines en binnen de verschillende afdelingen van labels en landen.

Van elkaar leren vereist vertrouwen. Een open cultuur waarin je vragen kunt stellen en fouten mag maken, mits je ervan leert. Dit alles kenmerkt onze huidige organisatiecultuur. Ook de komende jaren willen we elkaar hierin blijven stimuleren.

2020 was een bewogen jaar. Een jaar waarin we grote stappen hebben gezet, maar ook te maken hebben gehad met een wereldwijde pandemie. Dit heeft de ontwikkelingen, de samenwerking en de verbeterplannen beïnvloedt. Tegelijk hebben we als Korian Groep ook kunnen merken wat de voordelen zijn van werken in een groter, Europees verband.

Ondanks het bewogen jaar zijn we trots op wat we hebben kunnen bereiken en zijn we al onze medewerkers daar zeer dankbaar voor. In dit verslag geven we de ontwikkelingen weer. We zijn ook open over zaken die niet gelopen zijn zoals we hadden gewild. We geloven immers in transparantie over kwaliteit, om zo optimaal te kunnen leren en verbeteren.

Directie Korian Nederland

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Hoofdstuk 1: Kerngegevens	5
Hoofdstuk 2: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	8
Hoofdstuk 3: Wonen en welzijn.....	10
Hoofdstuk 4: Veiligheid	12
Hoofdstuk 5: Leren en werken aan kwaliteit	15
Hoofdstuk 6: Leiderschap, governance en management.....	17
Hoofdstuk 7: Personeelssamenstelling.....	20
Hoofdstuk 8: Gebruik van hulpbronnen	24
Hoofdstuk 9: Gebruik van informatie	26
Hoofdstuk 9: Tot slot.....	28

Inleiding

Nieuwegein, maart 2021

Het jaar 2020 werd gekenmerkt door 2 grote gebeurtenissen. Ten eerste was er de corona pandemie. De pandemie overviel ons in het voorjaar. Het virus vormt een grote bedreiging voor de meest kwetsbaren: onze bewoners. Waar onze deuren normaal gesproken voor iedereen open staan, moesten we ze tijdelijk sluiten om onze bewoners te beschermen.

Er is veel tijd en energie gaan zitten in het opzetten van een crisisteam en een crisisaanpak. Hierdoor hebben andere ontwikkelplannen minder aandacht gekregen. Toch zijn we er ook in geslaagd een groot deel van de plannen wél tot uitvoering te brengen, en dat maakt ons trots.

De tweede grote gebeurtenis was de samenvoeging van Stepping Stones met Het Gouden Hart, Rosorum en 11 locaties die overgenomen zijn van de Ontzorgd Wonen Groep met, om samen tot 1 Korian Nederland te komen.

Naast alle integratie uitdagingen die dit vormde, betekende dit ook een wijziging in de verbeterplannen die in 2019 geschreven waren. Immers, de kwaliteitsplannen die de diverse organisaties hadden waren niet opgesteld vanuit Korian Nederland. Tegelijk is de overname van organisaties en organisatieonderdelen natuurlijk gedreven vanuit de overtuiging dat we dezelfde visie, normen en waarden delen. Daar waar mogelijk zijn de verbeterplannen dan ook blijven doorlopen. Het maakt terugblikken op de kwaliteitsplannen van 2020 wel ingewikkelder.

In dit kwaliteitsverslag proberen we de verschillende kwaliteitsplannen recht te doen, en tegelijk ook 1 geheel verslag te presenteren als Korian Nederland. Waar mogelijk verwijzen we naar de verschillende kwaliteitsplannen van de overgenomen locaties, en we geven daarnaast een beschrijving van de Korian-brede ontwikkelingen die sinds de overnames plaats hebben gevonden. Zo kijken we om naar de behaalde successen en verbeterpunten, en richten we ons tegelijk op het waarmaken van onze missie; "in caring hands".

Hoofdstuk 1: Kerngegevens

Korian visie en missie

In caring hands

Korian Nederland is onderdeel van de Korian Groep, een van de grootste en meest vooruitstrevende organisaties voor zorg, welzijn en ondersteuning van ouderen in Europa. We hebben kleinschalige locaties waar we onze bewoners echte aandacht kunnen geven, maar zijn tegelijkertijd een grote en gezonde organisatie met veel kennis en kunde in huis. Die combinatie maakt dat we kwalitatief hoogstaande zorg kunnen bieden.

De missie van Korian is “in caring hands”. Bij Korian voelt iedere bewoner of cliënt zich gezien, gehoord en geholpen. De missie “in caring hands” geven we vorm vanuit vijf basisprincipes:



Positieve zorg: “we focussen op wat u nog wel kunt en waar u geluk uithaalt. Dat is positieve zorg op maat, waarin uw levensvreugde centraal staat. Want goede zorg begint bij u goed voelen.”

Innovatie: “we zijn continu op zoek naar nieuwe manieren om nog betere zorg te bieden. Bijvoorbeeld door het gebruik van nieuwe technieken, de ontwikkeling van innovatieve producten en digitalisering van processen.”

Hoogste kwaliteit: “we gaan voor de hoogste kwaliteit van welzijn en zorg. Zo werken we onder andere volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en waarborgen we onze kwaliteit met kwaliteitsaudits, externe certificering en kwaliteitsverslagen.”

Kleinschalig en dichtbij: “we bieden kleinschalige en persoonlijke zorg. De betrokkenheid van familie, vrijwilligers en buurtbewoners geeft onze locaties een huiselijk karakter. En ook in de lokale gemeenschap zijn we een belangrijke sociaal partner.”

Unieke locaties: “we vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt. Onze locaties zijn dan ook huiselijk en sfeervol ingericht én de gebouwen staan in dienst van de zorg en behandeling die we bieden. Deze opzet zorgt voor een prettige leefomgeving.”

Locaties Korian in 2020

Locatie	Label	Plaats	Aantal plaatsen	Doelgroep
HGH Amersfoort	Het Gouden Hart	Amersfoort	27	WLZ/ZVW
HGH Huis ter Heide	Het Gouden Hart	Huis ter Heide	50	WLZ/ZVW
HGH Valkenburg	Het Gouden Hart	Valkenburg aan de Geul	37	WLZ/ZVW/ELV
HGH Franeker	Het Gouden Hart	Franeker	50	WLZ/ZVW/ELV
HGH Leiden	Het Gouden Hart	Leiden	58	WLZ/ZVW
HGH Harderwijk	Het Gouden Hart	Harderwijk	46	WLZ/ZVW
HGH Den Haag	Het Gouden Hart	Den Haag	27	WLZ/ZVW
HGH Kampen	Het Gouden Hart	Kampen	37	WLZ/ZVW
HGH Leersum	Het Gouden Hart	Leersum	26	WLZ/ZVW
Villa Wezep	Stepping Stones	Wezep	20	WLZ
Villa Poort van Wijk	Stepping Stones	Cothen	13	WLZ
Villa Saksen Weimar	Stepping Stones	Arnhem	41	WLZ
Villa Spes Nostra	Stepping Stones	Vleuten	30	WLZ
Villa Astra	Stepping Stones	Apeldoorn	20	WLZ
Villa Blanda	Stepping Stones	Zeist	15	WLZ
Villa Dalia	Stepping Stones	Venlo	24	WLZ
Villa de Horsting	Stepping Stones	Laag-Soeren	14	WLZ
Villa de Maere	Stepping Stones	Enschede	24	WLZ
Villa Gardiaan	Stepping Stones	Dongen	33	WLZ
Villa Marianna	Stepping Stones	Apeldoorn	12	WLZ
Villa Nova	Stepping Stones	Leusden	21	WLZ
Villa Oosterveld	Stepping Stones	Arnhem	18	WLZ
Villa Regina	Stepping Stones	Doorn	13	WLZ
Villa van Oranje	Stepping Stones	Schiedam	25	WLZ
Villa Eikenbosch	Stepping Stones	Berkel-Enschot	22	WLZ
Villa Berkum	Stepping Stones	Zwolle	24	WLZ
Villa Casimir	Stepping Stones	Roermond	18	WLZ

Zorghuis Beek	Hestia Zorg	Beek	25	WLZ
Zorghuis Smakt	Hestia Zorg	Smakt	30	WLZ
Zorghuis Hengelo	Hestia Zorg	Hengelo	21	WLZ
Villa Overbosch	Dores Herstelzorg	Hilversum	42	ZVW/GRZ/ELV
Residentie Mariëndaal	Dores Herstelzorg	Velp (N-Br.)	74	WLZ/ZVW/GRZ/ELV
Residentie Haarlem	Rosorum	Haarlem	34	WLZ/ZVW
Residentie Arnhem	Rosorum	Arnhem	20	WLZ/ZVW
Zorgvilla Zypendaal	Rosorum	Arnhem	12	WLZ
Zorgvilla Amersfoort	Rosorum	Amersfoort	26	WLZ
Zorgvilla Waalre	Rosorum	Waalre	19	WLZ
Totaal	5 labels	37 locaties	1048	

In 2021 heeft Korian daarnaast de ambitie om nog 11 locaties te openen:

Locatie	Label	Plaats	Aantal plaatsen	Doelgroep	Planning
Villa de Lawet	Stepping Stones	Wageningen	34	WLZ	Q1
HGH Vorden	Het Gouden Hart	Vorden	30	WLZ/ZVW	Q2
Villa Maria	Stepping Stones	Tilburg	32	WLZ	Q2
Villa Meirin	Stepping Stones	Witmarsum	27	WLZ	Q3
n.t.b.	Stepping Stones	Den Bosch	26	WLZ	Q4
Villa Stella	Stepping Stones	Middelburg	25	WLZ	Q4
HGH Nijmegen	Het Gouden Hart	Nijmegen	64	WLZ/ZVW	Q4
HGH Lelystad	Het Gouden Hart	Lelystad	45	WLZ/ZVW	Q4
Residentie Apeldoorn	Rosorum	Apeldoorn (hoofdgebouw)	34	WLZ/ZVW	Q4
Zorgvilla Apeldoorn	Rosorum	Apeldoorn (bijgebouw)	25	WLZ	Q4
Zorgvilla Zwolle	Rosorum	Zwolle	20	WLZ/ZVW	Q4

Hoofdstuk 2: Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning is het uitgangspunt voor alle Korian locaties. Vanuit de Positive Care filosofie nemen we de wensen, behoeften en mogelijkheden van bewoners als uitgangspunt voor de zorg. In de labels voor dementiezorg wordt daar op een andere manier vorm aan gegeven dan in de labels waar herstellende zorg en somatische zorgvragen zijn.

Huisbezoek

Zowel Stepping Stones als de 4 overgenomen locaties van Het Gouden Hart (nu onderdeel van Het Gouden Hart label) hadden voor 2020 de ambitie om met iedere toekomstige bewoner kennis te maken via een huisbezoek. In dit huisbezoek kunnen een zorgverlener en de toekomstige bewoner alvast kennismaken met elkaar, in een rustige en vertrouwde omgeving. Door tijdens het huisbezoek informatie over de toekomstige bewoner te verzamelen kan de zorg vanaf het eerste moment worden aangepast aan de wensen en behoeften van de bewoner. Voor Stepping Stones geldt dat het huisbezoek inmiddels de normale gang van zaken is. Uitzonderingen hierop komen voor bij (urgente) verhuizingen vanuit een andere omgeving dan thuis (bijvoorbeeld ziekenhuis) of beperkingen door het corona pandemie. Bij de locaties van Het Gouden Hart holding is het doen van een huisbezoek voorafgaand aan verhuizing nog geen onderdeel van het inhuizingsproces. Wel hebben locatiemanagers in 2020 steeds uitgebreide rondleidingen gegeven aan toekomstige bewoners. Voordat een bewoner definitief besluit om bij een locatie te gaan wonen, vindt altijd een tweede gesprek plaats waarin familie en bewoner informatie kunnen geven over wensen en behoeften. Zo maken de toekomstige bewoner en de locatie toch alvast kennis met elkaar, en kan de locatie goed screenen of iemand past bij de doelgroep en de deskundigheid op de locatie.

Deskundigheid over persoonsgerichte zorg bij dementie

Bij vier van de vijf labels wonen mensen met dementie. Deze doelgroep vraagt om specifieke kennis en kunde om persoonsgerichte zorg goed vorm te kunnen geven. Binnen de labels Stepping Stones, het Gouden Hart en Hestia Zorg is op verschillende locaties de Böhm methodiek geïntroduceerd. Bij de voormalig locaties van Ontzorgd Wonen zijn begin 2020 alle zorgmedewerkers geschoold door Happy Campus op persoonsgerichte zorg. Hierdoor leren zorgverleners anders te kijken naar mensen met dementie, en met name naar hun behoeften en wensen. Bij Stepping Stones hebben daarnaast ook 12 zorgverleners/locatiemanagers de 11 daagse basiscursus Böhm gevolgd. Zij hebben nu een officieel certificaat, waardoor zij nu als ambassadeur kunnen worden ingezet op hun locatie. In 2021 zal de werkgroep persoonsgerichte zorg hier vervolg aan geven, onder meer door het aantal scholingen en ambassadeurs uit te breiden.

Rosorum had voor 2020 het voornemen om de psycholoog vaker en meer te betrekken bij complexe casuïstiek bij bewoners met dementie. Voor iedere locatie is inmiddels zowel een SO als een psycholoog te consulteren. Dit heeft echter lang geduurd, door de landelijke tekorten aan zowel SO's en psychologen. Daardoor zijn er nog geen merkbare effecten van de extra inzet van de psycholoog.

Persoonsgerichte zorg in het dossier

Eind 2020 zijn de voorbereidingen getroffen zodat 1 januari 2021 alle locaties voor WLZ zorg over konden gegaan op zorgplannen volgens de 4 domeinen. Middels deze methode wordt voor iedere bewoner het mentaal welbevinden (domein 1), het lichamelijk welbevinden (domein 2), de daginvulling (domein 3) en de woon- leefomstandigheden (domein 4) in kaart gebracht. Rosorum had in het kwaliteitsplan 2020 beschreven dat zij de mondzorg van iedere bewoner beter in kaart wilden brengen. Door de coronacrisis is de scholing over mondzorg uitgebleven, maar het is zorgverleners toch gelukt om voor iedere bewoner een doel over mondzorg in het zorgplan op te nemen. Inmiddels is er voor iedere locatie een contract met een externe partij die de mondzorg, inclusief preventie en scholing, verzorgd voor Korian.

Uit de indicatorenmeting voor het Zorginstituut Nederland (ZIN, zie ook hoofdstuk 4) kwam naar voren dat de locaties van Stepping Stones verschillende persoonsgerichte zaken vastleggen in de dossiers. Zo lagen in 2020 voor 95% van de bewoners de afspraken rondom het levenseinde vast. Voor 67% van de bewoners lagen de afspraken rondom toiletgang vast en voor 56% lag de voorkeur voor bepaald eten en drinken vast in het dossier. Een rondgang leert dat zorgverleners de voorkeuren voor eten en drinken vaak wel kennen, maar de noodzaak van het vastleggen in het dossier niet altijd inzien.

Hoofdstuk 3: Wonen en welzijn

In ieder label wordt wonen en welzijn anders vormgegeven. De doelgroepen van ieder label verschillen immers, zowel qua zorgproblematiek als qua sociaal economische achtergrond. We hebben wel op iedere locatie van Korian Nederland specifiek aandacht voor activiteiten en woongenot. In 2020 was dat een opgave, omdat de corona crisis ons beperkte in de mogelijkheden. Toch zijn er diverse initiatieven geweest waar we trots op zijn!

Corona

Verschillende activiteiten uit de kwaliteitsplannen kwamen door de corona crisis in de ijskast te staan. Zo waren verschillende locaties binnen alle labels van plan extra in te zetten op de werving van vrijwilligers. Door de beperkingen van bezoek en contact is dit overal stil komen te liggen. Korian Nederland heeft op de achtergrond wel een vrijwilligersbeleid ontwikkeld en een stichting voor het vrijwilligerswerk opgericht. Daarvan plukken we hopelijk in 2021 de vruchten. Ook het plan van de voormalig Ontzorgd Wonen locaties om de activiteiten breed te delen via de website en social media om zo meer deelnemers van buiten de locaties te trekken is om begrijpelijke redenen niet geëffectueerd.

Tegelijk zagen we ook inventieve oplossingen om wonen en welzijn tijdens deze crisis. Zo werkten verschillende locaties met beeldtelefonie en veilig ingerichte bezoekersruimtes om het contact tussen familie en bewoners te behouden. Bij Rosorum locaties werd een 'bezoekershuisje' geplaatst zodat familie en bewoners elkaar onder veilige omstandigheden toch konden bezoeken. Alle locaties werkten met het uitwisselen van foto's via de telefoon, fotodagboeken van activiteiten en verschillende communicatiekanalen om familie zo goed mogelijk aangesloten te houden.



Bezoekershuisje bij één van de Rosorum locaties

Activiteiten

Verschillende locaties hadden voor 2020 het voornemen om het aanbod aan welzijnsactiviteiten te verbeteren. De voormalige Ontzorgd Wonen locaties ontwikkelden bijvoorbeeld een activiteitenkalender voor iedere locatie. Op die manier verzekeren locaties dat er voldoende aanbod aan (groeps)activiteiten is. Bij Rosorum en Stepping Stones werden extra uren ingezet om 1 op 1 aandacht aan de bewoner te geven. Bij Rosorum betekende dit dat de activiteitenbegeleider en de verzorgende iedere dag een extra uur hadden om een welzijnsactiviteit met een of meer bewoners te doen. Ook begeleiden de gastvrouwen na een uitbreiding van de formatie 6 x per week het koken op locatie Zorgvilla Waalre. Op locatie Zorgvilla Amersfoort is er 5 x per week een kok aanwezig op locatie.

De locaties van Het Gouden Hart wilden graag een activiteitenbegeleider aantrekken, maar dit is niet gelukt. Wel zijn 2 medewerkers die reeds in dienst waren vrijgemaakt van andere taken zodat zij zich konden richten op welzijnsactiviteiten. Deze medewerkers overleggen maandelijks over het activiteitenaanbod met de locatiemanager.



Gastvrouwen en huiskamerbegeleiding

Alle locaties werken met gastvrouwen of huiskamerbegeleiders. Zij zijn onderdeel van het team en worden betrokken bij de ontwikkelingen op een locatie. Waar van toepassing volgen zij ook trainingen. Tijdens de corona periode waren de gastvrouwen en huiskamerbegeleiders van grote toegevoegde waarde voor de rust en de nabijheid voor bewoners.

Materiaal

Om het welzijn van de bewoners te vergroten werkten verschillende locaties met ondersteunende materialen. Zo hebben bijna alle locaties een duofiets, waarmee bewoner met hun naasten, vrijwilligers of zorgverleners buiten kunnen fietsen. Bij deze locaties wordt ook gebruik gemaakt van de beleef Tafel, Ilytv en de breintrainer, om bewoners cognitief te stimuleren en actief mee te doen aan gesprekken en activiteiten.

Bij Stepping Stones is daarnaast op iedere locatie het levensloopboek geïntroduceerd. Dit levensloopboek vullen naasten samen met de bewoner in. Het levensloopboek beschrijft daardoor het persoonlijke levensverhaal en de daaruit voortvloeiende wensen en behoeften van iedere bewoner. Het levensloopboek is ook integraal onderdeel van het eerder beschreven Böhm concept.

Hoofdstuk 4: Veiligheid

Op het gebied van (client)veiligheid heeft Korian Nederland in de tweede helft van 2020 over alle labels verschillende verbeteringen doorgevoerd.

Medicatieveiligheid

De implementatie van het digitale voorschrift en deelsysteem 'Medimo' heeft gedurende de eerste corona golf enige tijd stil gelegen. Na de zomer is dit project weer echt structureel opgepakt, en inmiddels werken bijna alle locaties met een digitaal voorschriftsysteem. Sommige recent overgenomen locaties werken nog met Ncare, maar in de loop van 2021 zullen alle locaties met Medimo werken.

Het gebruik van Medimo heeft grote voordelen ten opzichte van de papieren deellijsten. Medimo is minder foutgevoelig en medewerkers worden door middel van o.a. herinneringen en vaste invulvelden ondersteunt in het zo veilig mogelijk maken van het medicatie delen. Uit recente audits blijkt ook dat er weinig fouten gemaakt worden met (dubbel) aftekenen van medicatie.

Rosorum had voor 2020 een speerpunt gemaakt van het invoeren van medicatiereviews, waarbij huisarts en apotheker eens per jaar de medicatie van bewoners beoordelen. Op locatie Zorgvilla Waalre is dit goed van de grond gekomen. Op andere Korian Nederland locaties vindt de medicatiereview nog niet altijd structureel plaats. Doordat dit onderwerp sinds 2021 ook structureel terugkomt in de kwaliteitsaudits, krijgen andere locaties dit wel beter op de radar.

Bij de voormalig Ontzorgd Wonen locaties werden begin 2020 audits specifiek gericht op medicatieveiligheid gehouden. De bevindingen zijn in de dynamisch verbeterplannen opgenomen en iedere locatie heeft een aandachtsvelder medicatieveiligheid aangesteld. Ook hebben alle betrokken zorgverleners een verplichte e-learning gevolgd over medicatieveiligheid.

Gemotiveerd gebruik van vrijheid beperkende maatregelen: Wet Zorg en Dwang

Binnen alle labels, behalve Dores Herstelzorg, wonen mensen uit de doelgroep van de Wet Zorg en Dwang (WZD). Korian streeft altijd naar vrijheid en zo min mogelijk onvrijwillige zorg. Toch komt het voor dat bij wilsonbekwame bewoners onvrijwillige zorg nodig is om goede zorg te kunnen verlenen. Als dat het geval is, valt deze zorg onder de WZD. Om deze wet goed te implementeren is in 2020 een WZD commissie opgesteld, en is er een plan van aanpak opgesteld.

Korian heeft in 2020 beleid omschreven omtrent de toepassing van de WZD. Om zorgverleners bewust te maken van de geldende wet- en regelgeving is in december een verplichte e-learning over de WZD opengesteld voor alle zorgverleners. Ook is het ONS zorgdossier zodanig aangepast dat de WZD gevolgd moet worden wanneer onvrijwillige zorg geleverd wordt.

Voor iedere locatie is een cliëntvertrouwenspersoon (cvp) WZD aangesteld via Stichting Zorgbelang. Deze cvp's fungeren als 'buddy' voor cliënten die onvrijwillige zorg krijgen, en als vraagbaak over de WZD op locatie. De cvp's hebben zich op bijna iedere locatie inmiddels geïntroduceerd.

Begin 2021 is daarnaast voor iedere locatie een WZD functionaris aangesteld, die verantwoordelijk is voor het toezicht op de juiste uitvoering van de WZD.

Decubituspreventie

Het risico op huidletsel is standaard onderdeel van de risico-inventarisatie die minimaal halfjaarlijks wordt uitgevoerd bij iedere bewoner. De voormalig Ontzorgd Wonen locaties hebben daarnaast ook een aandachtsvelder decubitus per locatie, en er is een gespecialiseerd wondverpleegkundige bij Dore's Herstelzorg. Decubitus is ook onderdeel van de jaarlijkse meting van kwaliteitsindicatoren van het zorginstituut Nederland (ZIN). Decubitus categorie 2 of hoger kwam in 2020 bij slechts 2% van de bewoners bij Stepping Stones voor.

Preventie van acute ziekenhuisopnames

Voor iedere bewoner wordt bij verhuizing naar een Korian Nederland locatie vastgelegd welke wensen er zijn omtrent ziekenhuisopnames en levenseindezorg. Wanneer de zorgvraag verandert wordt altijd met familie en zo mogelijk bewoner overlegd over de wens om nog naar het ziekenhuis te gaan. Uit verschillende dossieronderzoeken, die de afdeling kwaliteit doet na (val)incidenten, blijkt dat uit zo'n overleg geregeld wordt gekozen voor het comfort van de eigen woning in plaats voor een levensverlengende behandeling in het ziekenhuis. Uit de kwaliteitsindicatoren ZIN bleek dat voor 95% van de bewoners van Stepping Stones de afspraken rondom het levenseinde vastlagen in het dossier.

Incidenten

In 2020 heeft Korian twee calamiteiten gemeld aan de inspectie voor gezondheidszorg en jeugd (IGJ). Beide betroffen valincidenten waarna de bewoner is komen te overlijden. Beide calamiteiten zijn, met ondersteuning van een externe partij, onderzocht middels de Prisma methode. De verbeteracties die hieruit voortkwamen lagen op het gebied van deskundigheid en omgaan met dementie, en op methodisch werken en vastlegging hiervan in de dossiers. De IGJ heeft beide meldingen inmiddels gesloten.

In 2020 is het beleid meldingen incidenten cliënten (MIC) van Korian Nederland herzien; dit wordt in 2021 verder uitgerold. Met het nieuwe MIC beleid komt er meer nadruk te liggen op analyseren, leren en verbeteren op de locatie zelf. De verantwoording over de MICs naar directie en stakeholders zal bij de afdeling kwaliteit komen te liggen. De verantwoording over MIC bij Korian Nederland is over 2020 niet beschikbaar, omdat veel locaties pas in de loop van 2020 onderdeel van Korian Nederland zijn geworden. Na overnames moesten verschillende meldingssystemen geïntegreerd worden om te komen tot 1 systeem waarin incidenten gemeld konden worden. Uit de indicatorenmeting voor ZIN kwam wel naar voren dat bij Stepping Stones op 93% van de locaties medicatiefouten ieder kwartaal multidisciplinair besproken werden.

Stepping Stones locaties volgden begin 2020 een training over het analyseren van incidenten volgens de visgraat methode. Er is daarnaast in Q3 2020 wel een MIC scholing ontwikkeld door de afdeling kwaliteit. Deze scholing werd in Q4 2020 en Q1-2 2021 aan alle locaties aangeboden. Ook worden MIC commissies gedurende deze periode per locatie geïnstalleerd en ondersteund bij het maken van maand en kwartaalrapportages.

Naast het MIC beleid in Nederland heeft de Korian Groep op Europees niveau het serious adverse events (SAE) beleid. Middels het SAE systeem worden op 15 gebieden incidenten gemeld die voor de bewoner of het bedrijf (of beide) mogelijk schadelijk zijn.

1. Calamiteiten
2. Schade ten gevolge van het weer
3. Grote/schadelijke/langdurige storingen (*bijv. ict, alarmering*)
4. Gegroepeerde gevallen van infectieziektes (*bijv. griep, luchtweginfecties*)
5. Meldingsplichtige infectieziekten (*voedselvergiftiging, veteranenziekte*)
6. Andere incidenten m.b.t. een gezonde leefomgeving (*bijv. legionella*)
7. Problemen met bedrijfsvoeren / HR gerelateerd
8. Terugkerende relationele conflicten met familie of verwanten
9. Zelfmoord en zelfmoordpogingen
10. Misbruik van bewoners door personen van buitenaf
11. Vermissing van bewoner/revalidant
12. Geweld tegen bewoners door andere bewoners of personeel
13. Inbraak/diefstal
14. Incidenten met mogelijke media aandacht
15. Corona

De meldingen worden qua ernst ingedeeld op een schaal van A (weinig impact) tot D (ernstige crisis). In 2020 werden er 40 C meldingen gedaan en geen D meldingen. Het overgrote deel van alle meldingen betroffen facilitaire, ICT en/of vastgoed gerelateerde zaken. In Q4 2020 is Korian overgestapt op een digitaal meldingssysteem voor SAE (in QBase, zie hoofdstuk 5), waardoor overzichten van type meldingen in de toekomst beter zichtbaar kunnen worden gemaakt.

Hoofdstuk 5: Leren en werken aan kwaliteit

In 2020 heeft Korian Nederland een nieuw kwaliteitsmanagement systeem (kms) en een nieuw kwaliteitsbeleid geïntroduceerd. Het nieuwe kwaliteitsbeleid heeft als visie dat kwaliteit door en op locaties gemaakt wordt. Het nieuwe kms ondersteunt locatiemanagers bij het grip krijgen op verbeterpunten op locatie. En managers en directie worden met het nieuwe kms ondersteunt bij het structureel monitoren en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid binnen de locatie.

QBase

Het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem werkt in QBase. Iedere locatiemanager heeft sinds november 2020 een inlog waarmee zij een dynamisch verbeterplan kunnen aanmaken en bijhouden. Labelmanagers kunnen dit dynamisch verbeterplan doornemen met de locatiemanagers.

In het dynamisch verbeterplan beschrijft de locatiemanager alle verbeteracties die op dat moment voor de locatie lopen of gepland staan. Dit kan door het aanmaken van verbeterpunten en verbeteracties. De verbeterpunten kunnen naar aanleiding van diverse bronnen opgesteld worden, denk bijvoorbeeld aan het cliënttevredenheidsonderzoek, een prisma- of dossieronderzoek, HR cijfers, HACCP audits, kwaliteitsaudits, etc. De labelmanager neemt minimaal iedere 6 weken het verbeterplan door met de locatiemanager. Het dynamisch verbeterplan vormt zo een sturingsinstrument voor zowel locatiemanager als labelmanager. Iedere maand vult de locatiemanager in QBase een zelfevaluatie in. In deze zelfevaluatie beoordeelt de locatie normen over de onderwerpen: persoonsgerichtheid van de zorg, dossier, medicatieveiligheid, hygiëne en infectiepreventie, MIC, deskundigheid zorgverleners en WZD. De scoring van de normen geeft een korte indicatie van de kwaliteit op dat onderwerp. Als er in de zelf-evaluatie een norm onvoldoende wordt gescoord, dient de locatiemanager op die norm een verbeterpunt aan te maken dat terugkomt in het dynamisch verbeterplan.

Vanaf 2021 wordt op zowel de zorginhoudelijke kwaliteit en veiligheid als het sturen daarop getoetst middels 360 graden audits. De eerste audits staan in Q1 en Q2 2021 gepland.

Kwaliteitshandboek

De verschillende locaties en labels werkten door de historie met verschillende protocollen en beleidsstukken. In 2020 is er een vernieuwd kwaliteitshandboek opgesteld met alle Korian Nederland protocollen en beleidsstukken. Het Stepping Stones handboek is als uitgangspunt gebruikt. Er zijn stukken herschreven en toegevoegd vanuit andere organisatiedelen. Eind Q1 2021 is het vernieuwde kwaliteitshandboek helemaal klaar.

Klachtenbeleid

In 2020 ontwikkelde Korian Nederland een nieuw klachtenbeleid. Hierbij staat de visie 'iedere klacht is een advies' voorop; Korian Nederland wil klachten aangrijpen om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In Q3 2020 is er een klachtenfunctionaris aangesteld en is de klachtencommissie geïnstalleerd. Op de website van Korian Nederland kunnen alle bewoners en hun naaste een publieksvriendelijke folder vinden met het klachtenbeleid en de mogelijkheden om te klagen.

Certificering

In 2020 ontvingen 14 locaties van het Stepping Stones label en het hoofdkantoor het ISO 9001 certificaat. Dit betekent dat het hoofdkantoor en de locaties voldoen aan strikte kwaliteitseisen. Het Rosorum label ontving het HKZ certificaat, waarvoor de regels gelijkend zijn als die van het IDO certificaat. In 2021 is de ambitie van Korian Nederland om voor alle locaties het ISO certificaat te verkrijgen. Het nieuwe kwaliteitssysteem gaat hierbij helpen.

Klachtenprocedure



U bent niet tevreden over de diensten die Korian Nederland levert. Daarover heeft u een klacht ingediend, of u overweegt dit te doen. Dan is het nuttig om de informatie in deze folder te lezen. Klachten worden altijd met zorg behandeld.

Klacht bij de desbetreffende medewerker/locatie

Wij vragen u deze klacht **eerst** kenbaar te maken op de zorglocatie, bij de medewerker die het betreft. Dit is geen verplichting, maar de praktijk leert dat een gesprek tussen iemand met een klacht en de betrokken medewerker in de eerste fase vaak voor beiden tot een positief resultaat leidt. Een gesprek biedt de mogelijkheid voor u en de betrokken medewerker om toe te lichten waarom op een bepaalde manier is gehandeld. Bent u niet tevreden met de oplossing? Neem dan contact op met de locatiemanager.

Wat kunt u vervolgens verwachten?

Heeft de klacht niet geleid tot ernstige gevolgen? Dan ontvangt u binnen drie werkdagen een reactie van de locatiemanager. Dit hoeft nog geen oplossing te zijn. De locatiemanager zal samen met u en eventuele andere betrokkenen kijken naar een passende oplossing. Heeft de klacht geleid tot ernstige gevolgen? Dan ontvangt u binnen 48 uur een reactie van de locatiemanager.

Onafhankelijke klachtencommissie

Het kan voorkomen dat u de klacht niet bij de medewerker of de locatie(manager) neer wil leggen. Dan kunt u de klacht indienen bij de interne klachtencommissie. De klachtencommissie stelt zich neutraal op en heeft oog voor de belangen van u en van de organisatie. De klacht komt in eerste instantie terecht bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon die onafhankelijk opereert van Korian. De klachtenfunctionaris bespreekt met u wat u wilt bereiken met uw klacht, wat uw klacht precies inhoudt en doet vervolgens onderzoek. De klachtenfunctionaris houdt u op de hoogte van de voortgang. Klachten die bij Korian worden ingediend worden voorgelegd aan de interne klachtencommissie van Korian. De interne klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en diverse leden. De voorzitter behandelt en beoordeelt in eerste instantie de klacht. De leden van de klachtencommissie worden geraadpleegd al naar gelang de klacht binnen hun expertisegebied ligt.

Externe geschillencommissie

Indien u het niet eens bent met de beslissing van de klachtencommissie, kunt u een formele klacht indienen bij de (externe) geschillencommissie. Dit verzoek kunt u doen aan de voorzitter van de klachtencommissie, die uw verzoek zal doorsturen naar een externe instantie.

Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

U kunt op de volgende manieren een klacht indienen bij de klachtencommissie:

- 1 Elektronisch via onderstaand klachtenformulier
- 2 Door een brief te sturen ter attentie van: Klachtenfunctionaris Korian, Mr. B.M. Teldersstraat 5 in Arnhem.
- 3 Per e-mail via kwiteit@korian.nl

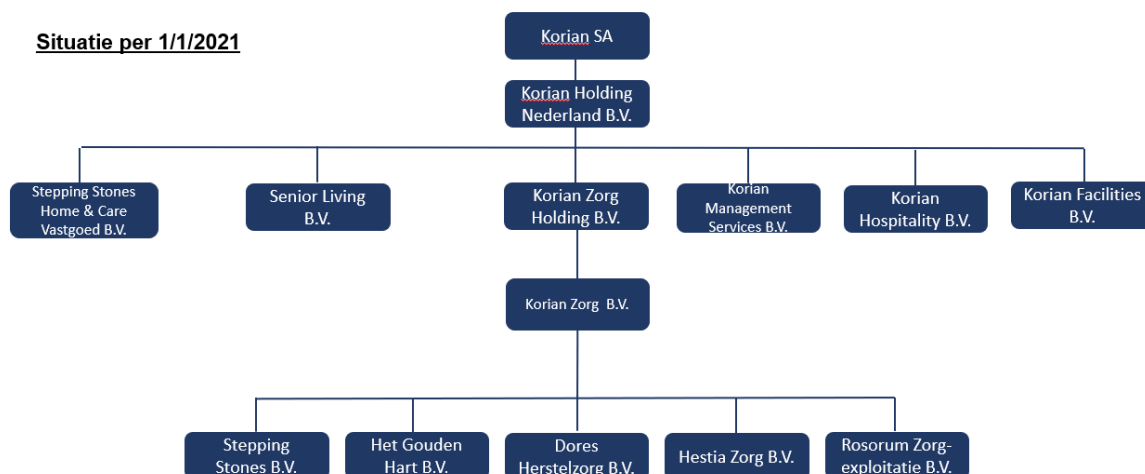
De folder klachtenprocedure op de website.

Hoofdstuk 6: Leiderschap, governance en management

Door de diverse overnames is de organisatie sterk gegroeid in omvang en in diversiteit van services. Er zijn zorgvormen, afdelingen en expertises bij gekomen. Hier past een nieuw organisatiemodel bij. Daar waar in het verleden voor een relatief kleine organisatie een informele besturingsstructuur toereikend was, heeft Korian Nederland zich in 2020 doorontwikkeld naar een meer formele en gestructureerde organisatievorm.

Organisatiestructuur

Op dit moment bestaat Korian in Nederland uit de volgende vennootschappen:



- In alle gevallen is er sprake van een 100% belang van de moedermaatschappij in de betreffende dochtermaatschappij.

Toelichting organigram

Het organigram wordt hierna van boven naar beneden toegelicht. De topholding is Korian SA, een Franse beursgenoteerde onderneming die actief is op het gebied van ouderenzorg in Frankrijk, Duitsland, België, Italië, Spanje en Nederland.

- Korian Holding Nederland B.V. is de topholding in Nederland.
- Stepping Stones Home & Care Vastgoed B.V. contracteert vastgoedontwikkelingen.
- Senior Living B.V. sluit huurcontracten met pandeigenaren en woon- en serviceovereenkomsten met bewoners.
- Korian Zorg Holding B.V. is een vennootschap zonder activiteiten.

- Korian Management Services B.V. is de werkgever van het personeel van het shared service center met een CAO VVT. Korian Hospitality B.V. is de werkgever van het horecapersoneel met een CAO Horeca. Korian Facilities B.V. is de werkgever van het personeel van het shared service center zonder CAO.
- Korian Zorg B.V. verzorgt de zorgcontractering met bewoners en zorgkantoren en heeft een Wtzi-erkenning. Op het niveau van deze vennootschap functioneren de raad van commissarissen en de cliëntenraad.
- Stepping Stones B.V., Het Gouden Hart B.V., Dore's Herstelzorg B.V., Hestia Zorg B.V. en Rosorum Zorgexploitatie B.V. zijn de werkgevers van het zorgpersoneel.

Scheiding zorggelden van andere gelden

Zorggelden worden strikt gescheiden gehouden van overige gelden. Daarom wordt de zorgcontractering met bewoners (en zorgkantoren) verzorgd door Korian Zorg B.V. en worden huur en services gecontracteerd door Senior Living B.V.

Operationeel

Binnen Korian Zorg B.V. vallen alle direct aan de zorgverlening verbonden activiteiten. De locaties, en de locatiemanagers, zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg voor de bewoner of revalidant op die locatie. Locaties vallen onder een label, waar een labelmanager voor verantwoordelijk is. Korian biedt de locatiemanager en de labelmanagers kaders, onder meer via het kwaliteitssysteem en het kwaliteitshandboek.

Locaties hebben natuurlijk niet altijd alle deskundigheid op alle terreinen van de bedrijfsvoering en daarom worden ze met raad en daad ondersteund door gespecialiseerde staffunctionarissen vanuit het servicebureau. Het servicebureau heeft uitsluitend adviesbevoegdheid en verantwoordelijkheid. De verschillende stafafdelingen staan de locatiemanagers, labelmanagers en directie bij met advies zodat deze over bepaalde zaken beslissingen kunnen nemen.

Senior Living B.V. verzorgt de administratie rondom de huur, beheert het vastgoed en zorgt voor de groei in het aantal locaties.

Het vastgoedteam is niet structureel op de locaties aanwezig en heeft geen direct contact met de bewoners. Het zorgpersoneel geeft waar nodig namens de bewoners (huurders) opdrachten aan het vastgoedteam (onderhoud etc.) en monitort de voortgang. Zaken die direct zonder specifieke expertise opgelost kunnen worden zullen op de locatie door het zorgpersoneel opgepakt worden, zoals het resetten van een modem, het verwisselen van een lamp verwisselen, schoonmaak algemene ruimte etc.

Interne stakeholders

Korian Zorg B.V. heeft een raad van commissarissen (RvC) en een cliëntenraad (CR). In 2020 is er daarbij voor heel Korian Nederland ook een Gemeenschappelijke Ondernemingsraad (OR) en een verpleegkundige en verzorgende adviesraad (VVar) opgericht.

De RvC bestaat uit drie leden en vergaderde in 2020 zeven keer met de Raad van Bestuur (RvB). Om zicht te krijgen en te houden op de kwaliteit binnen de organisatie ontving de RvC diverse stukken; o.a het kwaliteitsplan, de business review, jaarrekeningen, jaarverslag, algemeen beleidsdocument corona, procedure infectiebeleid, strategic roadmap, uitkomsten CTO, maandelijkse rapportage afdelingen, Visie Welzijn en Zorg, Plan van aanpak kwaliteitssysteem, kwartaalrapportages MIC. Eind 2020 is afgesproken dat de RvC voortaan wordt geïnformeerd over de veiligheid en kwaliteit binnen de organisatie doordat de RvB de MIC kwartaalanalyses, rapportage over de 360 graden audits, de rapportage over het klanttevredenheidsonderzoek, kwartaalrapportages tussen labelmanagement en directie en de rapportage over de voortgang van de ISO certificatie met hen deelt.

De CR ontvangt ook sturingsinformatie; zij krijgen de MIC kwartaalrapportage, de rapportage over het klanttevredenheidsonderzoek en de rapportage over de voortgang van de ISO certificatie. Tevens geeft de CR input voor het kwaliteitsplan en de directiebeoordeling. In 2020 bracht de CR daarnaast advies uit over diverse kwaliteitsonderwerpen, zoals het klachtenbeleid, het WZD beleid en het aanstellen van de WZD functionaris.

De OR is in Q4 2020 opgericht en bestaat uit leden vanuit de verschillende labels en het servicebureau. In Q4 2020 is de OR bezig geweest leden te werven en hun eigen beleid vast te stellen. In 2021 zal de OR de directie gevraagd en ongevraagd van adviezen voorzien.

Binnen het voormalige Stepping Stones bestond een VVar. Met de overname door Korian, en de overname van verschillende andere (delen van) zorgorganisaties heeft de VVar zichzelf opnieuw moeten ontdekken. In 2020 was het lastig voor de VVar leden om bij elkaar te komen vanwege de corona maatregelen. Eind 2020 is het gelukt structurelere afspraken te maken en gezamenlijk vast te stellen wat de rol en de focus van de VVar binnen de organisatie zal zijn. De VVar bestond uit enkel leden van het Stepping Stones label. Zij hebben daarom momenteel vooral de focus op het werven van leden uit andere labels en het vaststellen van hun eigen beleid en focus.

Hoofstuk 7: Personeelssamenstelling

HR afdeling 2020

De HR afdeling heeft in 2020 een nieuwe samenstelling gekregen door de integratie van de verschillende overgenomen locaties. De HR afdeling bestaat nu uit HR adviseurs, HR administrateurs, Salarisadministrateurs, Recruitement en een HR manager, leidinggevende van het HR team.

HR adviseert de organisatie en locaties daarbij op het gebied van onder meer: werving & selectie, verzuim, CAO uitleg, wijzigingen, uitstroom, verbetertrajecten, begeleiding bij gesprekscyclus, opleidingen op maat, trainingen, zij instroomprojecten, subsidieregelingen, activiteiten vanuit kwaliteitskader, etc.

Behoud & verbinding personeel

Ten behoeve van behoud van personeel zijn de volgende wijzigingen aangebracht in de organisatie:

- Locatiemanagers hebben per label een eigen leidinggevende (labelmanager).
- Iedere locatie heeft een eigen HR adviseur en een vaste waarneming van die HR adviseur. Dit betekent een vast aanspreekpunt voor manager en medewerkers.
- De B.V. groepsstructuur is aangepast, vereenvoudigd, en de ondersteunende diensten (SSC) zijn anders georganiseerd.
- HR adviseurs adviseren label breed (zorgtypes, CAO, en behoeften kunnen verschillen), dit zorgt ervoor dat we breed kennis opdoen en best practices kunnen delen over alle locaties heen.
- Er is een HRM beleidskader opgesteld: wat kunnen de medewerkers en managers verwachten van hun leidinggevende (locatiemanager-> labelmanager) en van de HR afdeling.
- Het HRM beleidskader stelt vast wie wat doet in het proces rondom de medewerker. En bepaalt mede de vaste HR agenda.
- Het personeelsinformatie en verloning systeem AFAS is in 2020 uitgerold en wordt nog verder geoptimaliseerd. Medewerkers en managers kunnen steeds meer – conform vastgestelde en veilige workflows als het om autorisatie gaat uiteraard - zelf in AFAS informatie inzien/ wijzigen/ in gang zetten. Waaronder hun gegevens of dat van hun medewerkers (voor leidinggevendenden), salarisstroken, etc.
- Het rooster systeem ONS is in 2020 verder uitgerold en wordt verder geoptimaliseerd door een eenduidig roosterbeleid, rooster systematiek en urenkader te ontwikkelen. De samenvoeging van bedrijven heeft namelijk verschillen in gebruik opgeleverd. Eind 2020 zijn alle nieuwe bedrijven gefuseerd en de betreffende data geïntegreerd in ONS. Tevens volgt er nog een e-learning/ training.
- ONS is gekoppeld aan AFAS. Zodat roosteren en verlonen efficiënt gekoppeld is.
- De samenvoeging van bedrijven heeft tal van verschillen opgeleverd voor diverse HR instrumenten waar aan wordt/ is gewerkt middels harmonisatie en/of gouden standaarden (zoals meerkeuze systeem arbeidsvoorwaarden, functieprofielen, opleidingen, SBB inrichting, etc.).

- Er is een nieuw Onboarding Handboek en onboarding programma opgesteld zodat alle nuttige informatie voor onze medewerkers beschikbaar is.
- Er zijn AFAS en ONS instructies gemaakt voor medewerkers.
- Per november 2020 is een OR geïnstalleerd.

Verzuimbegeleiding

In 2020 is er voor arbodienstverlening gewerkt met ArboNed. De groei van de organisatie, de landelijke spreiding van zorglocaties door heel Nederland en de behoefte aan meer gespecialiseerde ondersteuning i.v.m. wijziging samenstelling personeel hebben ervoor gezorgd dat we de keuze hebben gemaakt, eind 2020, voor arbodienstverlener Zorg van de Zaak.

HR adviseurs en locatiemanagers hebben periodiek en zo nodig vaker contact over verzuim en verzuimbegeleiding. We kijken dan hoe we actief de medewerker kunnen helpen bij herstel en terugkeer naar werk.

Met Zorg van de Zaak hebben we het primaire proces rondom verzuim verder geoptimaliseerd:



Zorg van de Zaak

Primair Proces		Werknemer	Leidinggevende	HR Medewerker	Intake/Coaching	POB	Bedrijfsarts	ZvZ Klant Assistent	UWV
Werknemer meldt zich ziek bij leidinggevende	DAG 1	★	●						
Werkgever meldt medewerker ziek via ZvdZ – Online Portaal	DAG 1-2	●		★				●	
IC Telefonisch Contact met Leidinggevende bij Frequent Verzuim (> 3x in 12 maanden)	DAG 1-2		●		★				
IC Telefonisch contact met Leidinggevende	DAG 8		●		★				
Intake Spreekuur POB	WEEK 3					●		★	
Spreekuur Probleem Analyse Bedrijfsarts	WEEK 6-7	●					●	★	
Terugkoppeling van Bedrijfsarts naar Leidinggevende en Werknemer	WEEK 6-7	●	●				★		
Coaching Plan van Aanpak (IC belt met LG): <i>Indien nodig vervolg contact leidinggevende met IC op initiatief van LG</i>	WEEK 8		●		★				
Vervolgsprekken eerste en tweede ziektejaar door Bedrijfsarts of POB	VANAF WEEK 8	●				★	★		
42 ^e Weekmelding bij UWV	WEEK 42			★					●
Opstellen re-integratieverslag met de benodigde documenten	CA, WEEK 87	●	★	●					
Opstellen Actueel Oordeel	CA, WEEK 87	●	●				★		
Wia aanvraag	WEEK 89 - 92	●		★					
Wia-beoordeling door UWV	WEEK 104	●	●						★
◎ Initiatiefnemer van de specifieke actie ● Betrokken bij de specifieke actie									

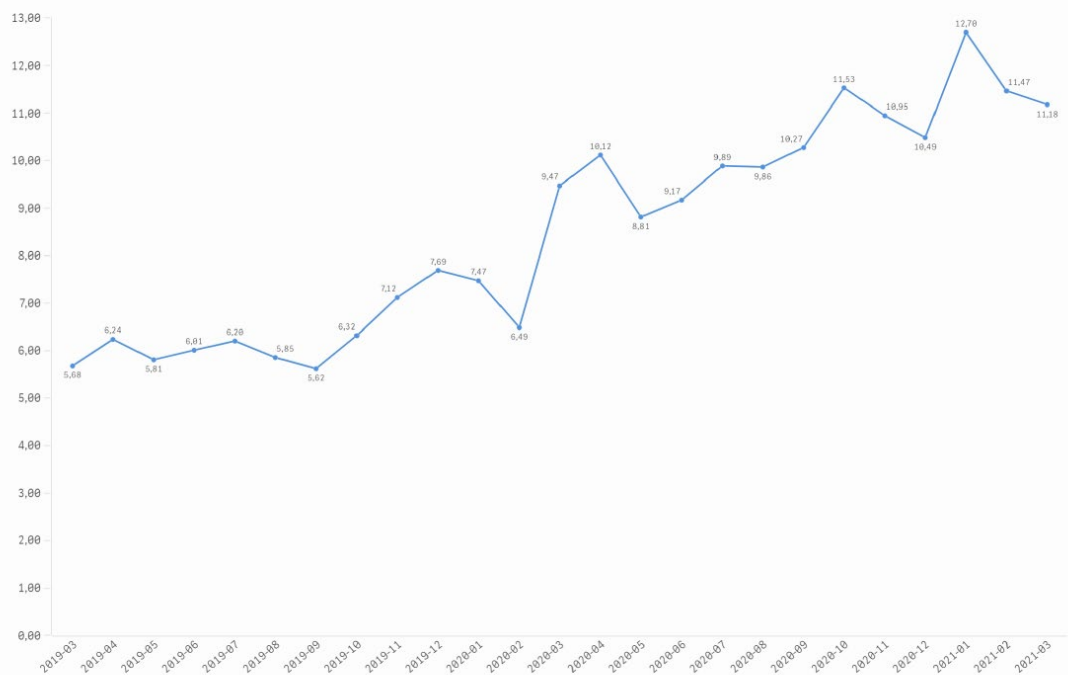
Verzuim 2020 in cijfers

Het verzuim percentage YTD over 2020-01 t/m 2020-12 is 9,80% (incl. zwangerschap).

Hierbij moeten een paar kanttekeningen worden geplaatst:

- Verzuimpercentage van de overgenomen zorgorganisaties Ontzorgd Wonen Groep en Het Gouden Hart over de periode 2020-01 t/m 2020-02 zijn niet betrokken in de cijfers. De overname was maart 2020 een feit.
- Rosorum is sinds juli 2020 overgenomen en de integratie van systemen en processen (en dus cijfers) was in januari 2021 een feit.
- Samenstelling personeel is sterk gewijzigd.
- Coronajaar.

Verzuimpercentage per maand



Opleiden

Door de integratie van verschillende overnames is er voor 2020 nog geen eenduidig opleidingsplan uitgevoerd voor alle Korian Nederland locaties. Door het corona pandemie zijn er ook geen groeps-brede fysieke trainingen aangeboden. Wel hebben medewerkers verschillende e-learnings gevolgd, onder meer op het gebied van voorbehouden handelingen, hygiëne en infectiepreventie en de WZD. Eind 2020 is er een nieuwe, Korian brede, overeenkomst gesloten met opleidingsinstituut Medac voor het trainen en toetsen van voorbehouden handelingen.

Verskillende labels hebben wel een deel van hun opleidingsplan kunnen afwikkelen. Zo zijn vier van de locaties van Stepping Stones geschoold in de-escalerend werken. Ook hebben 18 zorgverleners/locatiemanagers de basisopleiding Böhm (persoonsgericht werken) gevolgd, waardoor zij nu ambassadeur op hun locatie kunnen zijn.

De locaties van Stepping Stones en voormalige Ontzorgd Wonen locaties hebben begin 2020 training over rapporteren via de SOEP methode gevolgd. Op diverse locaties zijn kaartjes opgehangen om zorgverleners aan het rapporteren via die methode te herinneren. In 2021 zal de training worden opgevolgd met een bredere training over methodisch werken.

Bij Rosorum zijn alle verzorgenden ingeschreven bij het register van V&VN, en zij hebben instructies gehad over hoe zij punten kunnen schrijven en waarvoor zij punten kunnen schrijven.

In het eerste kwartaal van 2021 wordt een opleidingsplan Korian breed gerealiseerd alsmede onder meer het proces van besluitvorming en vastlegging/ dossiervorming.

Personeel in loondienst per 31-12-2020 (en inhuur, niet zijnde ZZP):

Functie	Aantal	FTE
Verpleegkundige HBO + MBO	61	41
(Woon) Zorg coördinator	74	56
Verzorgende IG	251	161
Helpende	182	103
Activiteiten	33	19
Gastvrouwen (+medewerker leefplezier)	73	32
Overig (overhead, koks etc.)	296	189
Totaal	970	601

Hoofdstuk 8: Gebruik van hulpbronnen

Voor goede, persoonsgerichte zorg moeten randvoorwaarden op orde zijn. In de tijd van grootscheepse uitbreiding, overname en integratie heeft Korian Nederland eind 2020 de balans opgemaakt van de bestaande hulpbronnen binnen de verschillende bedrijfsonderdelen.

De gebouwde omgeving

Voor verschillende voormalig locaties van het Hestia Zorg en het Gouden Hart label stonden verbouwingen gepland om de leefomgeving meer te laten aansluiten bij de wensen en behoeftes van bewoners. Op locatie HGH Leiden en locatie HGH Amersfoort zijn appartementen en delen van het gebouw flink aangepakt, de verbouwing bij Amersfoort is ook in 2021 nog gaande. Bij verschillende Hestia Zorg locaties is vooral gekeken naar hoe de inrichting van het gebouw beter kan aansluiten bij de doelgroep; mensen met dementie. Door de omgeving meer huiselijk en op bepaalde plaatsen prikkelarm te maken, voelen de bewoners zich meer ontspannen. Hierdoor ontstaat ook minder snel probleemgedrag.



Technologische hulpbronnen

In 2020 zijn verschillende kwaliteitsmetingen gedigitaliseerd. Zo kan de voedselveiligheid (HACCP) digitaal op locatie worden gemonitord. Ook de waterveiligheid (o.a. legionella) kan inmiddels digitaal in de gaten worden gehouden. Het kwaliteitsmanagementsysteem is digitaal beschikbaar gekomen via QBase, en via dezelfde inlog kunnen medewerkers en locatiemanagers het kwaliteitshandboek benaderen. Iedere zorgverlener heeft daarnaast toegang tot de Vilans protocollen voor voorbehouden handelingen. Tijdens de corona crisis waren de mogelijkheden voor fysieke scholing beperkt, en daarom heeft Korian Nederland diverse e-learnings aangeboden om toch de deskundigheid van medewerkers te vergroten (o.a. handhygiëne, WZD).

We gebruiken bij Korian Nederland ONS NEDAP als clientdossier. Eind 2020 zijn de verschillende clientdossiers die door de overname gehanteerd werden geïntegreerd in één systeem. Daardoor kunnen afdelingen als kwaliteit en de labelmanagers via één systeem monitoren en sturen.

Vanuit het team Welzijn & Zorg worden naar mooie technologische oplossingen gezocht om het welzijn van bewoners te vergroten. Zo heeft op één van de locaties van Stepping Stones in 2020 een introductie plaatsgevonden over het interactieve zorginstrument CRDL. Met CRDL kunnen zorgverleners en naasten op een multisensorische manier (voelen, luisteren, zien) met mensen met dementie in contact komen. De locatie gaat CRDL nu uitproberen. Wanneer dit instrument een meerwaarde oplevert voor de zorg voor de bewoners, zullen er meer worden aangeschaft voor andere locaties.

Materialen en onderhoud

Bij de uitbraak van corona hebben we kunnen merken hoe het netwerk van de Korian Groep ondersteunend kan zijn. We werken binnen Nederland samen met de Benelux als het gaat om het verkrijgen van en inkopen van persoonlijke beschermingsmiddelen. Vanuit Frankrijk wordt een strakke hand gehouden in het bepalen van de hoeveelheden die we op locatie, centraal in België (Benelux) en Europees centraal op voorraad dienen te hebben. Binnen Nederland werken we met de voorraden die zijn aangegeven, calamiteitenbox op locatie voor een eerste uitbraak, een 10 dagen voorraad voor de eerste dagen en vervolgens worden de Benelux voorraden aangesproken.

Facilitaire zaken

De afdeling facilitaire zaken heeft in 2020 grote uitdagingen gekend. Binnen verschillende overgenomen locaties was er achterstallig facilitair onderhoud. Eind 2020 is er een extra collega voor het technische beheer van het vastgoed aangetrokken, om zo de locaties sneller en beter te kunnen ondersteunen. Enerzijds is het doel dat de locaties meer ruimte krijgen om kleine gebouw gebonden zaken zelf te organiseren, waarbij Korian Nederland handvatten biedt om dit mogelijk te maken. Daarnaast is er een aantal revitalisatieprojecten (met name overgenomen Ontzorgd Wonen locaties) gestart waarbij grootscheepse verbouwing plaats vinden.

Financiën en administratieve organisatie

De afdeling Finance heeft in 2020 het team uitgebreid en de administratie van de verschillende bedrijfsonderdelen geïntegreerd. Ten behoeve van het monitoren en sturen op de financiën is de managementrapportage aangepast en verbeterd. In ONS zijn registraties aangepast en locatiemanagers hebben instructies gekregen zodat de registratie aan de bron steeds betrouwbaarder wordt.

Professionele relaties en samenwerking met andere zorgorganisaties

Korian Nederland werkt internationaal samen met andere onderdelen van de Korian Groep, het meest intensief met Korian België. Er vond in 2020 tussen Nederland, België, Duitsland, Frankrijk, Spanje en Italië uitwisseling plaats over verschillende kwaliteitsonderwerpen als risicodetectie, klachtenprocedure, ISO traject en positive care (persoonsgerichte zorg).

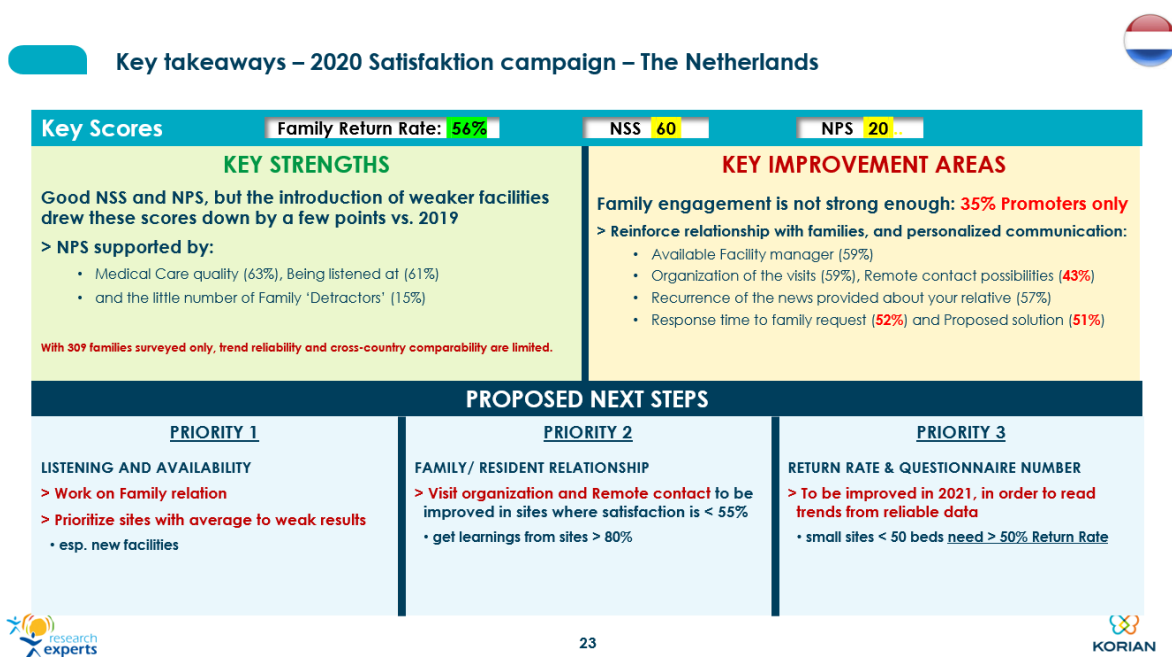
Lokaal werken locaties samen met huisartsen en andere eerstelijns zorgverleners. De locaties van Dore's Herstelzorg werken samen met de ziekenhuizen in de omgeving om overplaatsing en triage zo goed mogelijk te laten verlopen. Ook schakelen locaties naburige (thuis)zorgorganisaties in als bepaalde verpleegkundige handelingen voorkomen die meer deskundigheid vereisen dan op de locatie aanwezig is.

Hoofdstuk 9: Gebruik van informatie

Korian Nederland verzamelt op verschillende plekken informatie om de kwaliteit van zorg te monitoren, bewaken en verbeteren. In 2020 is hard gewerkt om de manier van informatie verzamelen en rapporteren eenduidig te krijgen, om zo de administratieve last te beperken en de verzamelde informatie ten volle te kunnen benutten.

Clienttevredenheidsonderzoek

De Korian Groep houdt jaarlijks op Europees niveau een cliënttevredenheidsmeting. In 2020 maakte de groep gebruik van onderzoeksbureau SatisFaktion. Na maanden van voorbereiding en afstemming werd in de zomer van 2020 duidelijk dat een 'normale' clienttevredenheidsmeting te veel verstoord zou worden door de corona crisis. Er is daarom gekozen om het onderzoek te focussen op de tevredenheid rondom de informatievoorziening en maatregelen rondom corona. Daarnaast werden vragen gesteld om een Netto Satisfaction Score (NSS) en een Netto promotor score (NPS) te kunnen berekenen.



Belangrijkste punten uit het klanttevredenheidsonderzoek 2020

Iedere locatie heeft naast de algemene resultaten een overzicht gekregen van de scores per vraag op die locatie. Locatiemanagers maakten vervolgens op basis van die gegevens, in overleg met het team en de labelmanagers, drie verbeterpunten aan in QBase.

In 2020 is de Korian Groep op zoek gegaan naar een nieuw platform waar vanuit de klanttevredenheidsonderzoeken gedaan zullen worden. Er is gekozen voor Ipsos, mede omdat zij in diverse landen gevestigd zijn en omdat zij meer opties bieden om de vragenlijsten af te stemmen per land. Het klanttevredenheidsonderzoek zal in 2021 in het najaar opnieuw plaats vinden.

Locatie	NSS	NPS
BEK Zorghuis Beek	60	7
BOL De Boldershof	77	38
CAU Domaine Cauberg	71	57
HAR HGH Harderwijk	14	-71
HOR De Horst	45	0
KAM HGH Kampen	100	67
KEN Kening State	70	33
LEE HGH Leersum	-11	-56
RCH Résidence Chateau	10	-20
SMA Zorghuis Smakt	86	33
STA De Statenhof	27	-15
VAS Villa Astra	86	31
VBL Villa Blanda	86	71
VDA Villa Dalia	100	86
VDH Villa de Horsting	78	56
VDM Villa de Maere	50	13
VGA Villa Gardiaan	58	17
VMR Villa Marianna	100	70
VNA Villa Nova	80	20
VOO Villa Oosterveld	Te lage	respons
VOR Villa van Oranje	20	-10
VPW Villa Poort van Wijk	83	33
VRG Villa Regina	Te lage	respons
VSN Villa Spes Nostra	67	17
VSW Villa Saksen Weimar	78	17
WEZ HGH Wezep	100	100

NSS en NPS per locatie. NB; in 2020 geopende locaties en overgenomen locaties na Q2 staan niet in het overzicht, evenals herstellzorg

Gebruik kwaliteitsinformatie

Middels het kwaliteitssysteem van Korian Nederland wordt data verzameld over incidenten (zowel MIC als andere incidenten), klachten, zelf-evaluaties en verbeterpunten. Labelmanagers en directie kan de informatie per locatie zien. De afdeling kwaliteit levert geaggregeerde overzichten aan aan de directie in Nederland en Frankrijk. De afdeling kwaliteit en de afdeling food&facility houden daarnaast kwaliteitsaudits die zowel locaties als management sturingsinformatie opleveren.

In Nederland gebruiken management en directie de informatie om zich een beeld te vormen over de kwaliteit binnen de labels en op specifieke locaties. In Frankrijk gebruikt de directie de informatie op geaggregeerd niveau om kwaliteitsverbeteringen vanuit de groep door te kunnen voeren.

Gezamenlijk ontstaat er door dit systeem van checks en monitoring op verschillende niveaus een PDCA kwaliteitscyclus.

Hoofdstuk 9: Tot slot

In dit verslag staat beschreven welke ontwikkelingen Korian Nederland het afgelopen jaar heeft doorgemaakt. Welke verbeteringen zijn doorgevoerd, welke uitdagingen er getackeld zijn en voor welke uitdagingen we nog staan. Geen van de ontwikkelingen waren mogelijk geweest zonder de enorme inzet en het enorme doorzettingsvermogen van al onze medewerkers. Korian Nederland is trots en dankbaar op haar medewerkers, en kijkt uit naar een nieuw jaar vol nieuwe kansen voor bewoners én medewerkers!

