



# Kwaliteitsverslag 2023



**KORIAN**

## 1) Inhoudsopgave

1)	Inhoudsopgave .....	2
2)	Inleiding .....	3
3)	Korian Nederland .....	4
4)	Persoonsgerichte zorg en ondersteuning.....	5
5)	Wonen en Welzijn .....	5
6)	Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning .....	6
7)	Leren en Ontwikkelen .....	6
8)	Leiderschap, Governance en Management .....	7
9)	Personeelssamenstelling .....	7
10)	Hulpbronnen, Omgeving en Context.....	8
11)	Gebruik van informatie.....	9
12)	Wzd analyse .....	9

## 2) Inleiding

Beste lezer,

Voor u ligt het Kwaliteitsverslag 2023. In dit verslag wordt weergegeven welke ontwikkelingen Korian heeft doorlopen in 2023 met als doel het verbeteren van kwaliteit van zorg, wonen en leven.

Dit verslag is de laatste in deze hoedanigheid. Vanaf 2024 zal er jaarlijks, in december, een kwaliteitsbeeld opgeleverd gaan worden. Deze verandering komt voort uit de wijziging naar een Generiek Kompas voor zorg en welzijn. Dit kompas zal het Kwaliteitskader gaan vervangen.

In 2023 is hard gewerkt aan het realiseren van de doelstellingen die de organisatie zichzelf had gesteld. Goed geformuleerde doelstellingen zijn realistisch en uitdagend. En in die hoedanigheid zijn ook niet alle doelstellingen behaald. Echter zijn er vele wel behaald of gedeeltelijk behaald. Dit was alleen mogelijk met ondersteuning en bevologenheid van alle collega's binnen Korian Nederland.

Namens Korian Nederland,

Astrid-Ddile de Visser

Algemeen directeur

### 3) Korian Nederland

Korian Nederland is onderdeel van de Clariane Groep, één van de grootste en meest vooruitstrevende organisaties voor zorg, welzijn en ondersteuning van ouderen in Europa. We hebben kleinschalige locaties waar we 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.

Korian Nederland bestaat uit vijf zorgconcepten met een eigen label:

- ✘ Stepping Stones – 'Een warm thuis voor ouderen met dementie'
- ✘ Het Gouden Hart – 'Prettig leven voor kwetsbare ouderen'
- ✘ Rosorum – 'Absolute topkwaliteit in leven, services en zorg'
- ✘ Hestia Zorg – 'Liefdevolle zorg voor ouderen met dementie'
- ✘ Dore's Herstelzorg – 'Revalideren in een specialistische omgeving'



ZORGCONCEPTEN

5



LOCATIES

53



BEWONERS EN CLIËNTEN

ca. 1100



ZORGPROFESSIONALS

ca. 1700

## 4) Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

### Terugkijkend op 2023:

Persoonsgerichte zorg heeft in 2023 hoog op de agenda gestaan. De locaties hebben veelvuldig gebruik gemaakt van de verkorte training Persoons Gerichte Zorg (PGZ). Deze training is één van de belangrijke bouwstenen voor onze visie op zorg. Voor dit jaar waren de scholingen PGZ voor de medewerkers van Het Gouden Hart en Rosorum expliciet benoemd in het kwaliteitsplan. Terugkijkend blijkt dat dit voldoende is opgepakt door de locaties.

Daarnaast is in 2023 het plan van aanpak opgesteld voor de uitrol van de scholing 'In Zicht'. Dit is een door Korian te ontwikkelen scholing gebaseerd op de Böhm-methodiek. De uitrol hiervan zal in 2024 verder vorm krijgen.

Voor het ondersteunen bij het autonoom handelen van bewoners, zoeken de locaties naar vrijwilligers om hen te ondersteunen bij dagdagelijkse activiteiten. Eind 2023 waren er gemiddeld tussen de vier en tien vrijwilligers aan een locatie verbonden om hier ondersteuning te bieden.

De persoonsgerichte zorg wordt vormgegeven in doelen. Deze doelen zijn opgesteld aan de hand van de belevingen en wensen van de bewoners. De opvolging en evaluatie van de doelen wordt binnen Korian vormgegeven door onder andere het methodisch werken. De scholing methodisch werken is veelvuldig gegeven in 2023. Vanuit de interne audits komt naar voren dat zorgmedewerkers steeds beter op de hoogte zijn van de wensen en behoeften van de bewoners. Maar tegelijkertijd is zichtbaar dat de methodische vastlegging aandacht nodig blijft hebben.

Vanuit de persoonsgerichte zorg is het samen beslissen het uitgangspunt bij het vormgeven van de zorg. Voor al onze locaties geldt dat de bewoner of, wanneer dit niet mogelijk is, diens naaste betrokken is bij het opstellen van het zorgplan en deel te nemen aan een zorgleefplan bespreking/MDO. Bij locaties waar dit organisatorisch nog niet gelukt is, wordt de samenwerking met de huisarts als voornaamste knelpunt benoemd.

## 5) Wonen en Welzijn

### Terugkijkend op 2023:

Een plan van aanpak is gemaakt voor de ontwikkeling en uitrol van de scholing 'In zicht'. Deze scholing richt zich op het uitvragen en in kaart brengen van de levenslijn van een bewoner. Op deze manier wordt zichtbaar wat een bewoner belangrijk vindt in zingeving en fijn vindt als dagbesteding. De invulling van de dag wordt vorm gegeven in samenspraak met de gastvrouwen, huiskamerbegeleiders en activiteitenbegeleiders. De locatiemanagers hebben structureel overleg over het activiteitenaanbod en de beleving hiervan.

In 2023 is veel aandacht geschonken aan hygiëne en infectiepreventie. Elke locatie heeft een vast aanspreekpunt die, jaarlijks een bijscholing ontvangt. In 2023 was het onderwerp van de bijscholing 'Infectieziekten'. De collega's die acteren als aanspreekpunt komen periodiek bij elkaar. Tijdens deze bijeenkomst staat het uitwisselen van informatie en leren van elkaar centraal.

Het huidige beleid omtrent bedrijfskleding is in 2023 regelmatig besproken met de hygiëne aandachtsvelders. Hierbij is er aandacht geweest voor de beschreven aandachtspunten en bijbehorende risico's. De keuze voor persoonlijke kleding of bedrijfskleding wordt per locatie gemaakt, afhankelijk wat het best passend is bij de bewonersdoelgroep van de betreffende locatie.

Familie en naasten worden actief betrokken bij de gang van zaken op een locatie. Zo vindt er structureel overleg plaats tussen de locatiemanagers en de lokale cliëntenraad. Daarnaast zijn de mogelijkheden benut door het verspreiden van nieuwsbrieven en familiebijeenkomsten. Deze activiteiten vinden plaats naast de reguliere contactmomenten zoals zorgleefplan bespreking of MDO.

Op het thema wooncomfort waren voor 2023 twee speerpunten benoemd, de schoonmaak van de locaties en het voedingsbeleid. In 2023 is verder opvolging gegeven aan het implementeren van uniforme werkwijze en schoonmaakmiddelen met ondersteuning van één gecontracteerde leverancier. Daarnaast is een start gemaakt met het verder verbeteren van de beschikbare inzet voor de schoonmaak aan de hand van data analyse.

Op het gebied van voeding is verder invulling gegeven aan het voedingsbeleid. Eind 2023 heeft de meerderheid van de locaties (ongeveer 90%) een voedingscommissie. Deze commissie monitort de menubeleving en draagt input aan voor de menucyclus. Het afgelopen jaar is op 90% van de locaties de menucyclus geïmplementeerd.

## 6) Kwalitatief veilige zorg en ondersteuning

### Terugkijkend op 2023:

In het eerste kwartaal van 2023 heeft een inventarisatie plaats gevonden in relatie tot de Wet zorg en dwang (Wzd). De bewustwording over de Wzd blijft een aandachtspunt en is verder doorgezet in 2023. De locaties zijn bekend met de aan de locatie gekoppelde client vertrouwenspersoon. Voor alle locaties is een Wzd functionaris aangesteld.

Er is een start gemaakt met het opstellen van een Bedrijf Nood Organisatie (BNO), hierin komen de processen omtrent zorg continuïteit en bedrijfshulpverlening samen. Deze structuur draagt bij aan het vergroten van de veiligheid op de woonlocaties. De verdere uitwerking van het BNO en de zorgcontinuïteit zal in 2024 vormgegeven worden.

Eind 2023 hebben alle locaties die langer dan zes maanden open zijn een actueel RI&E. De wettelijk verplichte toetsing op de RI&E is gedaan middels een steekproef op tien locaties.

Alle locaties zijn geaudit op een veilig woon- en werkklimaat. Daarnaast zijn de geplande opleidingen, trainingen, ontruimingsoefeningen en certificeringen allemaal gerealiseerd.

Er is een start gemaakt met het ontwikkelen van een visie op behandeling en herstellzorg binnen Korian. De verdere uitwerking en eventuele wijzigingen krijgen in 2024 meer vorm.

## 7) Leren en Ontwikkelen

### Terugkijkend op 2023:

Vanwege personele bezetting zijn keuzes gemaakt in de interne audit planning. Hierdoor is de doelstelling om alle locaties (m.u.v. de locaties met een A-score) te auditen niet behaald.

Het auditformat voor de revalidatiezorg (Dores Herstelzorg) is aangepast en in 2023 in gebruik genomen. De ervaringen vanuit de locaties waren positief.

Het ISO9001 certificaat van Korian is in 2023 verlengd naar aanleiding van een positieve audit uitgevoerd door CIIO.

Het leren van incidenten (MIC-meldingen) heeft veel aandacht gekregen in 2023. In Q1 is een verdiepende training ontwikkeld in de vorm van een scholing 'oorzaakanalyse'. Eind 2023 heeft een tiental locaties deze scholing gevolgd. De MIC rapportages worden op lokaal niveau opgesteld en organisatie breed geanalyseerd op trends en ontwikkelingen.



Het reageren op Serious Adverse Events (SAE) is periodiek ingeregeld binnen het management van Korian.

De gap analyse tussen Korian Nederland en Clariane op de zorgprocessen en ondersteunende processen is uitgevoerd. Vanwege beperkte personele beschikbaarheid is hier in 2023 geen verdere opvolging aan gegeven.

In 2023 zijn de eerste stappen gezet om de rol van Klachtenfunctionaris meer onafhankelijk in te richten binnen de organisatie. In 2024 zal hieraan verder vorm gegeven worden.

## 8) Leiderschap, Governance en Management

### Terugkijken op 2023:

De organisatiestructuur op MT niveau is beoordeeld en per 2024 aangepast. De aanpassing moet leiden tot een nauwere onderlinge verbinding tussen de managers van het primair proces, de lijnmanagers en de manager Food & Facility, alsmede een soepelere samenwerking bevorderen met de ondersteunende afdelingen.

In 2023 hebben de algemeen directeur, het kernteam CCR en de CCR op regelmatige basis overlegvergaderingen gehouden. Het kernteam van de centrale cliëntenraad (CCR) en de ambtelijk secretaris ondersteunen actief op locaties met de werving en opstart van de lokale cliëntenraden. Bovendien is in 2023 gestart met het opzetten van informatie sessies (Webinar) om lokale raden te informeren over diverse onderwerpen.

Een overleg tussen het kernteam en het regiomanagement is opgestart om de zeggenschap op de locaties te bespreken en hierin gezamenlijk op te trekken.

In 2023 hebben de algemeen directeur en de manager M&O op regelmatige basis overlegvergaderingen gehouden met de OR. Daarnaast was er tweemaal overleg met de Raad van Commissarissen en vond de 'Radendag' plaats in september. De Radendag vond plaats ter voorbereiding op het jaarplan in het bijzijn van de directieleden, CCR, RvC en Management Team.

Ondanks dat het belang van medezeggenschap van zorgprofessionals als een groot belang wordt gezien, is het in 2023 nog niet gelukt om een VVAR te installeren. Dit had een combinatie van redenen als oorzaak. Voor 2024 is de installatie van de VVAR voorzien, mede vanwege een nieuw beoogde voorzitter.

## 9) Personeelssamenstelling

### Terugkijken op 2023:

Alle uitvoerende zorgfuncties zijn beschreven in functiebeschrijvingen en definitief vastgesteld en gewogen in 2023. De functiebeschrijvingen zijn gedeeld met de medewerkers. De beschrijvingen van de managementfuncties worden in 2024 verder vorm gegeven.

In 2023 is de functie 'Helpende Plus' opnieuw geïntroduceerd binnen Korian.

Binnen de pijler 'Beroepsopleidingen' van de Korian Academy, hebben het gehele jaar opleidingen plaatsgevonden op de locaties. De samenwerking met verschillende ROC's (MBO) en HBO's krijgt beter vorm en inhoud. Dit heeft geleid tot een 'preferred supplier' samenwerking hetgeen bijdraagt aan de continue verbetering van de kwaliteit van de opleidingen.

De pijler 'Bedrijfsopleidingen' heeft de leeractiviteiten conform het opleidingsplan 2023 uitgevoerd. Medewerkers kunnen doorlopend werken aan o.a. 'voorbehouden en risicovolle handelingen' middels een eLearning en aftoetsen in de praktijk. Daarnaast heeft een aantal teams ondersteuning gehad voor teamontwikkeling. Tevens heeft een aantal managers deelgenomen aan een leiderschapsprogramma.

Het leerplatform Talentsoft is in 2023 ingericht en zal mogelijk in 2024 in gebruik genomen gaan worden.

In het HR platform AFAS is de medewerker selfservice geïntroduceerd. Hierdoor hebben alle medewerkers toegang tot het eigen dossier en is het mogelijk bepaalde mutaties door te voeren.

In 2023 is de sturing op het normenkader geïntensiveerd in combinatie met monitoring en bijsturing van de inzet van interim personeel. Dit vindt met name plaats d.m.v. maandelijkse gesprekken tussen de locatiemanager, Control en M&O waarbij alle ontwikkelingen in ogenschouw genomen worden. Dit heeft geleid tot een ratio van 61%.

Daarnaast zijn in 2023 voorbereidende stappen genomen om het normenkader in 2024 verder te verfijnen, rekening houdend met de specifieke behoeften en kenmerken van de locaties.

## 10) Hulpbronnen, Omgeving en Context

### Terugkijken op 2023:

In 2023 heeft de verdere doorontwikkeling van het team Client Financial Services (CFS) plaatsgevonden: versterking en professionalisering van de ondersteuning aan de locatiemanagers en zorgteams door applicatiebeheer ONS, betere (bij)sturing op de zorgdeclaraties en optimalisatie van debiteurenbeheer. Er staat nu een team dat toeziet op een adequaat, kwalitatief goed proces van productieregistratie, interne controles en de financiële afwikkeling hiervan.

Alle nieuw in dienst gekomen locatiemanagers zijn gekoppeld aan een buddy, een ervaren locatiemanager. Naast het inwerkplan ondersteunt de buddy bij de dagelijkse bezigheden. In 2023 zijn de meeste vacatures voor locatiemanagers ingevuld door werknemers in vaste dienst.

In 2023 zijn alle gebouwen in kaart gebracht conform de NEN2767. Dit geeft overzicht voor het planmatig onderhoud, frequentie van onderhoud en hieraan gerelateerde kosten. Deze informatie is inzichtelijk via de applicatie Wish.

Voor het bewaren van technische rapportages en certificaten in TopDesk, was eerst noodzakelijk alle locaties in te richten in de applicatie. Dit is in 2023 gerealiseerd. In 2024 zal een volgende stap gezet worden voor de daadwerkelijke registratie van rapportages en certificaten.

Gedurende 2023 zijn de belangrijkste facilitaire categorieën benoemd en de daaraan gekoppelde leveranciers geanalyseerd. Dit heeft geleid tot het afsluiten van verschillende raamcontracten.

Daarnaast is in 2023 gewerkt aan het vormgeven van een P2P applicatie met een bijbehorend bestelplatform. De implementatie hiervan is nog niet gestart.



## 11) Gebruik van informatie

### Terugkijken op 2023:

De uitkomsten van het CTO2022 werden begin 2023 bekend. Gemiddeld scoorde Korian een 7,9 wat betreft tevredenheid. Organisatie breed en op locatieniveau zijn verbeteracties benoemd gerelateerd aan de CTO uitkomsten.

Vergelijkbare tijdslijnen zijn gevolgd voor het medewerkerstevredenheid onderzoek. De resultaten over 2022 laten zien dat de algemene tevredenheid met een 6,9 wordt beoordeeld.

In 2023 is de afdeling Marketing en Communicatie begonnen met het actief werven van recensies op Zorgkaart Nederland. Periodiek worden de recente resultaten intern gedeeld.

Vanuit de zorgkantoren ontvangt Korian periodiek een uitvraag naar gegevens van locaties die als potentiële uitbreiding bekeken worden. Deze informatie wordt verwerkt in de afzonderlijke regiomonitors. Gedurende het jaar vindt deze communicatie ook ad-hoc plaats met de zorgkantoren als een mogelijkheid voor uitbreiding zich aandient.

## 12) Wzd analyse

In 2023 heeft Korian verder gewerkt aan het terugdringen van onvrijwillige zorg en vrijheidsbeperkingen. Er zijn op meerdere locaties fysieke trainingen over de Wzd gegeven en voor alle locaties is de Wzd eLearning beschikbaar.

Tijdens de interne audits wordt er getoetst of de locatie voldoen aan de Wzd, wat bij een ruime meerderheid van de locaties (al dan niet gedeeltelijk) het geval is. Aan de hand van de constatering maken de locaties verbeterplannen op.

De gegevens over 2023 zijn in twee datasets aangeleverd bij IGJ. Uit de data blijkt dat de inzet van onvrijwillige zorg beperkt is. Over 2023 betreft het 37 bewoners waarbij er minimaal één onvrijwillige handeling is ingezet. De meeste registraties gaan over elektronisch toezicht (sensoren en GPS). Verder wordt het plaatsen van een codeslot op de deur en het verdekt toedienen van medicatie genoemd.

Ten opzichte van 2022 is er een vergelijkbaar aantal bewoners met een Wzd maatregel (2022: 40 bewoners; 2023: 37 bewoners).

Binnen Korian Nederland is een Wzd werkgroep actief. In deze werkgroep zijn de volgende functies minimaal vertegenwoordigd:

- ☞ Regiomanagement (voorzitter)
- ☞ locatiemangers
- ☞ Wzd functionaris
- ☞ lid Centrale Cliëntenraad
- ☞ manager Kwaliteit

Het doel van deze werkgroep is het monitoren en evalueren van het Wzd proces en het signaleren van knelpunten in de locaties. Vanuit de werkgroep is een proces omtrent training en scholing afgesproken en dit wordt opgevolgd in de werkgroep.

Opvallende resultaten vanuit de interne audits worden in deze werkgroep geagendeerd.