



Kwaliteitsverslag 2020

Versie 1.0

Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

Voorwoord

Door de ontwikkelingen in de zorg en het sociale domein gecombineerd met de vergrijzing krijgt de LEVANTOgroep aanvragen van cliënten die aangewezen en geïndiceerd zijn voor verpleeghuiszorg en die niet terecht kunnen in de reguliere verpleeghuizen, mede door hun psychische- en/of verslavingsproblematiek.

Binnen Levanto zijn er een tweetal woonlocaties geschikt om deze cliënten de juiste zorg te bieden. Vroenhof in Kerkrade en Koepelhof in Maastricht.

In 2020 heeft er een groei plaatsgevonden naar 27 cliënten met een VV-indicatie.

Vanaf 2021 is er in intensieve samenwerking met Vivantes in de Westelijke Mijnstreek een derde locatie gestart, Olympiastate.

Voor u ligt het kwaliteitsverslag van de LEVANTOgroep over het verslagjaar 2020.

Een bewogen jaar dat vanaf maart 2020 getekend werd door het coronavirus en de invloed daarvan op het leven en werken in onze woonlocaties. Corona heeft ook de LEVANTOgroep en de verpleegafdelingen voor grote uitdagingen gesteld. Met beperkte informatie moesten snel en zorgvuldig besluiten genomen worden.

Een tweede belangrijke ontwikkeling is dat burgers die hun leven lang intensieve geestelijke gezondheidszorg (ggz) nodig hebben, vanaf 2021 toegang krijgen tot de Wet langdurige zorg (Wlz). Als gevolg daarvan heeft de LEVANTOgroep vanaf 2021 de zorginkoop met het zorgkantoor onder het regime van de Wlz-ggz afgesloten.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inleiding	3
Corona	4
Aantal cliënten en leeftijdsverdeling	6
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	7
Wonen en welzijn	9
Veiligheid	11
Leren en werken aan kwaliteit	13
Leiderschap, governance en management	15
Personeelssamenstelling	17
Gebruik van hulpbronnen	20
Gebruik van informatie	21
Verantwoording extra middelen	22

Inleiding

De LEVANTOgroep biedt zorg en begeleiding en opereert op het snijvlak van voorliggende voorzieningen, maatwerkvoorzieningen en de cure-sector. Gekoerst wordt op een visie gestuurde interne en externe netwerkorganisatie.

De LEVANTOgroep biedt ondersteuning aan burgers binnen de sectoren geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, forensische zorg, verstandelijke- en lichamelijke gehandicaptenzorg en de V&V-sector in Zuid- en Midden-Limburg. Dat kan in de vorm van tijdelijke (crisis)opvang, beschermd wonen en ambulante ondersteuning thuis. Dit in combinatie met begeleiding op het gebied van werk en zinvolle dagbesteding. De focus ligt daarbij altijd op herstel, er wordt ondersteund waar nodig en losgelaten waar mogelijk zodat cliënten het heft weer zoveel mogelijk in eigen hand kunnen nemen en als volwaardig burger deel uit kunnen maken van de maatschappij. Zoveel mogelijk op eigen kracht, ondersteund door een informeel en formeel netwerk.

De LEVANTOgroep werkt al jarenlang volgens een systematische (PDCA- cyclus) wijze aan de verbetering van de kwaliteit en veiligheid en heeft een geïntegreerd Kwaliteit- en Veiligheid Management Systeem. Naast de interne audits vindt er elk jaar een onafhankelijke externe audit plaats. We zijn in 2020 wederom geaudit en ISO 9001:2015-gecertificeerd.

De LEVANTOgroep ressorteert grotendeels onder de Wmo wet- en regelgeving met een kleine 'uitstap' richting forensische zorg. In deze lijn rapporteren en verantwoorden wij richting gemeenten en ministerie van V&J. Hierop zijn onze rapportage- en administratie systemen ingericht.

Ook burgers met een V&V indicatie (Wlz) komen in aanmerking voor onze zorgverlening. Dit geldt met name voor de doelgroep die naast de indicatie voor verzorging en verpleging ook de nodige psychosociale en/of psychiatrische problematiek kent. Door het daarmee samenhangend gedrag kunnen zij vaak niet terecht in de reguliere V&V sector.

Zo is in de regio Parkstad, in Kerkrade, de locatie Vroenhof gevestigd en in de regio Maastricht-Heuvelland is er in Maastricht de locatie Koepelhof. Met betrekking tot de Westelijke Mijnstreek is vanaf januari 2021 een samenwerking gestart met Vivantes, waarbij er vanuit één gezamenlijk team gewerkt wordt.

Eind 2020 verblijven er welgeteld 27 burgers met een V&V indicatie in Vroenhof en Koepelhof.

Per 1 januari 2021 wordt intensieve geestelijke gezondheidszorg (ggz) vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) betaald. Het zorgkantoor is vanaf dan verantwoordelijk voor de zorg aan cliënten met langdurige, psychische problemen die permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid nodig hebben. Voor Levanto betekent dit dat een groot deel van onze intramurale Wmo geïndiceerde cliënten per januari 2021 een Wlz-ggz indicatie hebben. Gezien de omvang van de doelgroep met een Wlz-ggz indicatie heeft de LEVANTOgroep ingaande 2021 een overeenkomst afgesloten met het CZ-zorgkantoor onder de inkoopvoorwaarden van de Wlz-ggz. In de voorafgaande jaren vond dit plaats onder het regime van de Wlz-VV.

Om voor de Wlz-VV cliënten de kwaliteit van zorg te blijven borgen en verantwoorden zal daar waar de kwaliteitseisen (kwaliteitskader VV) relevant afwijken van het Wlz-ggz regime in de verantwoording naar het zorgkantoor een aparte paragraaf m.b.t. Wlz-VV opgenomen worden. De indeling van het kwaliteitsverslag 2020 volgt de hoofdstukken zoals die ook in het kwaliteitsplan 2020 benoemd zijn met als aanvulling een hoofdstuk gewijd aan corona.

Corona

Ook de LEVANTOgroep en de verpleegafdelingen Vroenhof en Koepelhof werden in het begin van 2020 geconfronteerd met het coronavirus. Naar later blijkt een sterk bepalende factor voor de zorg en begeleiding aan onze cliënten en medewerkers gedurende het hele jaar. Vanaf maart 2020 is er direct ingestoken op de nieuwe omstandigheden ook al waren vele aspecten niet bekend: *“we sturen door in de achteruitkijkspiegel te kijken”*.

Vanaf maart 2020 is een crisisteam gevormd. Structureel analyseert het crisisteam van de LEVANTOgroep de stand van zaken binnen de verschillende locaties. Hiertoe is een Corona-dashboard ontwikkeld. Van hieruit worden in afstemming met de leidinggevendenden van de locaties maatregelen genomen. In eerste instantie komt het crisisteam 3x per week bij elkaar, later wordt dit afgeschaald tot 2x per week.

- Vanuit crisisteam coördinatie van onze aanpak vormgegeven m.b.t. treffen van maatregelen/communicatie/afstemming CCR/afstemming OR/afstemming RvT.
- Structurele vermelding van Corona-updates op het intranet met specifieke vermelding van maatregelen en acties binnen de verpleegafdelingen Koepelhof en Vroenhof, zoals extra beschermingsmaatregelen, verscherpte bezoeksregelingen en vaccinatieprogramma voor cliënten en medewerkers
- Binnen MT 1 lid voor 2 weken ‘designated survivor’ om te voorkomen dat heel MT besmet zou raken
- Inzet: voorkomen van besmettingen, en met name ook voorkomen ‘kruisbesmettingen’ tussen diverse voorzieningen.
 - Personeel anders ingedeeld zodat zoveel mogelijk dezelfde medewerkers op dezelfde locaties komen,
 - Personeel voorzien van beschermende kleding
 - Zoveel mogelijk proberen om primair proces te ontlasten (bv. bepaalde trainingen uit stellen, geen extra pilots draaien, etc.)
 - Begeleiding en zorg aan cliënten is doorgegaan: begeleiding is waar dat kon omgezet in beeldcommunicatie, en via apps/live streams is dagbesteding op afstand doorgegaan. Waar niet anders kon is F2F contact blijven bestaan
 - Per voorziening gekeken wat nodig was qua maatregelen: altijd vanuit RIVM en GGD advies. Denk bv. aan extra maatregelen V&V afdelingen Koepelhof en Vroenhof
 - Nauwe afstemming met Cliëntenraad, vergaderingen zijn digitaal doorgegaan
 - Leren van Corona: al vanaf mei 2020 Lessons learned in kaart gebracht en besloten dat thuiswerken ook na Corona gehandhaafd blijft (min 20% per team werkt thuis), en dat 1 op de 3 contacten met cliënten digitaal verloopt (indien cliënt dit aankan en hiermee instemt), digitaal vergaderen blijft ook na Corona gehandhaafd, minder reisbewegingen blijft gehandhaafd. Ook nogmaals bewust geworden dat bepaalde cliëntgroepen welvaren bij de ‘rust’; kijken wat dit betekent voor na Corona. Ook besloten om niet direct alles ‘full swing’ na Corona op te starten (bv. opleidingen / trainingen / overleggen), maar het primair proces ook enige mate van ‘herstelperiode’ te gunnen en gefaseerd op te starten.
 - Aantal besmettingen in 2020 gering zowel bij cliënten als bij personeel.

➤ Bij Vroenhof en Koepelhof, zijn er 30 besmettingen geweest (combinatie van cliënten en personeel) maar door adequaat optreden van team vrij snel ingedamd. Er zijn twee cliënten overleden.

Eind 2020 zijn de voorbereidingen bij verpleegafdelingen Vroenhof en Koepelhof gestart m.b.t. vaccinaties personeel en cliënten (begin 2021 plaatsgevonden)

Er zijn nu nog een 7-tal cliënten die extra zorg nodig hebben vanwege het na-ijleffect en de zogenoemde "Long COVID".

Het ziekteverzuim onder de medewerkers is toegenomen. Niet alleen door de daadwerkelijke besmetting maar ook door het testen, quarantaine en maatregelen door besmettingen in huiselijke kring.

Aantal cliënten V&V / Leeftijdsverdeling

December 2019

Koepelhof en Vroenhof (Wlz VV)

Leeftijdsverdeling

V&V 3	1 cliënt		
V&V 4	7 cliënten	< 60 jaar	5 cliënten
V&V 5	4 cliënten	60-69 jaar	10 cliënten
V&V 6	12 cliënten	70-79 jaar	9 cliënten
V&V 7		80-89 jaar	0 cliënten
Totaal	24 cliënten	90-99 jaar	0 cliënten
		>100 jaar	0 cliënten

December 2020

V&V 3	0 cliënten		
V&V 4	8 cliënten	< 60 jaar	5 cliënten
V&V 5	5 cliënten	60-69 jaar	10 cliënten
V&V 6	13 cliënten	70-79 jaar	9 cliënten
V&V 7	0 cliënten	80-89 jaar	0 cliënten
V&V 8	1 cliënt	90-99 jaar	0 cliënten
Totaal	27 cliënten	>100 jaar	0 cliënten

De locaties Koepelhof en Vroenhof hebben een totale capaciteit van 72 plekken. Vanwege de problematiek door het coronavirus en de daarmee genomen maatregelen zijn het aantal Wlz-VV bezette plekken minder sterk toegenomen als verwacht. Naast de bezetting met de 27 VV cliënten is met het openstellen van de Wlz-ggz per 2021 is het overgrote gedeelte van de (voorheen) Wmo-geïndiceerde cliënten overgegaan naar een Wlz-ggz indicatie.

De geringe toename van cliënten met een V&V indicatie betekent in de praktijk niet dat er geen groei is in de somatische zorg:

- Het coronavirus heeft direct gevolg gehad voor cliënten met COPD. Bovendien zijn door de maatregelen cliënten veel langer binnen moeten blijven. De fysieke mobiliteit bij cliënten is verslechterd en de somatische zorg mede daardoor toegenomen
- Ook binnen de Wlz-ggz zitten profielen waarbij somatische zorg geïndiceerd is.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Plan 2020 ↓

De LEVANTOgroep werkt vanuit een herstel ondersteunende visie van waaruit wij burgers ondersteunen het heft (weer) in eigen hand te nemen en weer volwaardig mee te doen in de maatschappij. Deze visie wortelt in verschillende methodieken zoals “Positieve gezondheid” (Machteld Huber / Institute for Positive Health), “Herstel Ervaringsdeskundigheid en Empowerment” (Trimbos, Stichting Rehabilitatie '92) en “Krachtwerk”(Judith Wolfs / Radboudumc Nijmegen) en wordt binnen Levanto op maat gesneden en vormgegeven als een integrale manier van scholen, denken, handelen en bejegenen: genaamd “Positief Krachtig”

Vanuit deze grondhouding is ons elektronisch clientdossier (ONS / ontwikkeld door NEDAP) ingericht om samen met de client alle leefgebieden, volgens de ZRM-matrix¹:

- *Financiën* - *Werk / opleiding* - *Tijdsbesteding* - *Huisvesting*
- *Huiselijke relaties* - *Geestelijke gezondheid* - *Lichamelijke gezondheid*
- *Middelengebruik* - *Basale ADL* - *Instrumentele ADL* - *Sociaal Netwerk*
- *Maatschappelijke participatie* - *Justitie* - *Zingeving*

te doorlopen en hierbij krachten en hulpbronnen op te sporen en te benoemen die de client kunnen helpen bij zijn persoonlijke herstel.

Vanuit deze leefgebieden formuleert de client eigen doelen waarbij hij/zij zoveel mogelijk zelf de regie neemt, hierin ondersteund door de persoonlijk begeleider en andere medewerkers. Deze doelen zijn uitgangspunt voor de verdere begeleiding en worden steeds weer aangevuld en bijgesteld.

- Alle medewerkers krijgen een basistraining “Positief Krachtig”, tot stand gekomen in samenwerking met het Vista College, gevolgd door structurele follow-up trainingen
- Alle teams hebben een of meerder coördinatoren zorg die persoonlijk begeleiders en andere medewerkers (on the job) coachen
- Ervaringsdeskundigen worden opgeleid en actief ingezet
- Binnen ons ECD is een persoonlijk clientportaal (via “Caren zorgt”) gefaciliteerd

Onze centrale intake medewerkers stellen samen met de cliënt een voorlopig traject/zorgplan op, wat binnen zes weken door de persoonlijk begeleider (minimaal MBO niveau 4) samen met de cliënt wordt geëvalueerd en bijgesteld.

In de jaarlijkse ontwikkelgesprekken tussen leidinggevende en werknemer vormt het nieuwe DNA van Levanto de rode draad in het functioneren.

Verslag 2020:

- Een van onze ervaringsdeskundige heeft de opleiding tot helpende afgerond en gaat in september 2021 starten met de opleiding tot verzorgende ig

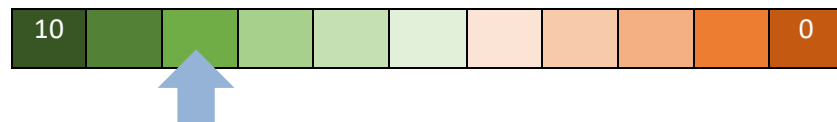
¹ <https://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/>

- Het komen tot dat helder en eigen DNA is niet iets dat top-down bepaald wordt. Waarden en normen bepaal je door dialoog en dan het liefst dwars door de organisatie heen. En dat is precies wat we gedaan hebben. We hebben een externe partij Fresh Forward bereid gevonden ons tijdens dit traject te begeleiden. In 2018 is dit traject gestart en in 2019 is dit, mede door het instellen van een kernteam en een negental werkgroepen verder ontwikkeld. Voor 2020 zijn er (digitale) workshops in verschillende teams georganiseerd.

De komende jaren gaan we in alles wat we doen, denken en werken uit van onderstaand overzicht:



- Het persoonlijk clientportaal “Caren zorgt” is geïmplementeerd
- De jaarlijkse ontwikkelgesprekken tussen medewerkers en leidinggevenden volgen de opzet en inhoud van bovenstaand LEV-Dna.



Wonen en welzijn

Plan 2020 ↓

Binnen de te doorlopen leefgebieden in ons ECD komen dagbesteding, zingeving, ADL, Huisvesting en sociaal netwerk steeds weer aan de orde. Met de cliënt worden ook hier individuele doelen geformuleerd. In de ondersteuning en begeleiding wordt plaats gereserveerd voor informele zorg. Informele zorg wordt verstrekt dicht bij de cliënt en is een aanvulling op c.q. vervanging van professionele zorg. Medewerkers van de LEVANTOgroep zijn voortdurend alert op de mogelijkheid om informele zorg in te zetten. Daarbij onderscheiden we:

- Mantelzorg: ondersteuning die wordt geboden door de familie of breder sociale netwerk van de cliënt. Hierbij wel de aantekening dat onze doelgroep vaak geen of slechts een zeer beperkt sociaal netwerk heeft.
- Vrijwilligerswerk: ondersteuning die in georganiseerd verband wordt verstrekt door mensen die geen persoonlijke betrekking hebben met de cliënt. De LEVANTOgroep heeft een eigen vrijwilligersbeleid en een eigen vrijwilligersorganisatie.

Met betrekking tot zingeving is er binnen Levanto een programma opgesteld, geïnitieerd door de geestelijk verzorgers die in dienst zijn:

- De basisvaardigheden van de huidige medewerkers worden versterkt door een leerlijn zingeving
- Zingeving wordt onderdeel van het introductieprogramma nieuwe medewerkers
- Cursus “Op zoek naar zin” inzetten voor cliënten; in 2019 zijn hier de eerste cursussen in gegeven. In 2020 zal dit verder uitgerold worden binnen de gehele organisatie

Koepelhof en Vroenhof hebben geïnvesteerd in professionele medicatiekarren. De medicatieverstrekking kan hierdoor niet alleen veiliger maar ook in zijn eigen appartement plaatsvinden.

Zowel Vroenhof als Koepelhof zijn nu nog gehuisvest binnen locaties van reguliere verpleeghuizen.

De mix van onze doelgroep met de doelgroep van deze reguliere verpleeghuizen in eenzelfde gebouw roept bij tijd en wijle onbegrip en spanningen op.

Ons strategisch beleid is erop gericht om separate huisvesting te creëren en van daaruit de operationele samenwerking met de expertises van reguliere huizen af te stemmen.

Met Envida wordt gekeken naar een nieuwe locatie op het terrein van Koepelhof.

Met Meander wordt gesproken over de locatie Vroenhof.

Verslag 2020:

- De coronamaatregelen hebben ook een aantal positieve effecten gehad:
 - > Het bewustzijn bij cliënten en medewerkers t.a.v. infectieziekten en bijkomende hygiënemaatregelen is sterk toegenomen, ook bijvoorbeeld t.a.v. het norovirus
 - > Door de lockdown is er beter zicht gekomen op het alcohol- en drugsgebruik van cliënten
 - > Door de lockdown en de ingeperkte bewegingsvrijheid geven cliënten aan dat ze veel meer persoonlijke aandacht krijgen
 - > Afname van psychiatrische klachten en gedrag. Door de duidelijkheid in regels, de persoonlijke aandacht en de verminderde druk dat er ook extern van alles ondernomen moet worden zijn er minder prikkels en meer rust

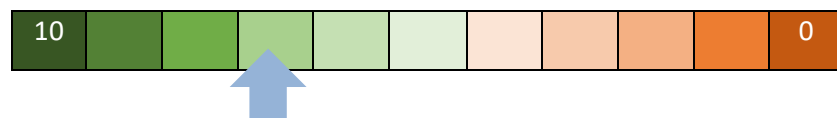
- Met name om structureel bezetting te hebben in de gezamenlijke ruimtes is ook in 2020 doorgegaan met het aannemen en inwerken van gastvrouwen/heren (niveau 2). Dit zorgt voor meer rust en stabiliteit plus een stimulans op het gebied van zinvolle dagbesteding.

- Met betrekking tot participatie heeft in 2018 een nulmeting plaatsgevonden onder de cliënten. Wat zijn hun wensen en (on)mogelijkheden? Uitkomst (2019) is dat er binnen de locaties meer dagbesteding aangeboden gaat worden. Wat betreft participatie is er wekelijks dagbesteding op locatie ingezet, dus i.p.v. uit huis dagbesteding aanbod op locatie waarbij bewoners zelf kunnen aangeven wat ze graag zouden willen doen. Vanwege de coronamaatregelen zijn er in 2020 creatieve oplossingen binnen de locaties gezocht en gevonden.

- De leerlijn zingeving is tijdens de corona crisis niet verder ontwikkeld, omdat dit echt een onderwerp is dat fysiek gegeven moet worden. Wel is zingeving geïntegreerd in het introductieprogramma als onderdeel van Positief Krachtig. De geestelijk verzorger is aangesloten als medetrainer van deze introductieworkshop. In de corona tijd is deze workshop omgevormd om online in te zetten. Dit is in november 2020 geëffectueerd en zal op deze manier ingezet blijven zo lang als nog niet duidelijk hoe de corona maatregelen zich zullen voortzetten. Indien het weer mogelijk is, zal deze introductie Positief Krachtig weer fysiek gegeven worden, zingeving zal een onderdeel hiervan blijven.

- De cursus "op zoek naar zin" is ook door de corona omstandigheden helaas niet verder ontwikkeld.

- Met betrekking tot een geschikte woonomgeving in de toekomst blijkt het vinden van geschikte huisvesting voor de langere termijn niet evident. Er zijn nog geen concrete plannen geformuleerd.



Veiligheid

Plan 2020 ↓

De LEVANTOgroep voert een algemeen veiligheidsbeleid om te zorgen voor een veilige (werk)omgeving voor haar medewerkers en cliënten. Het veiligheidsbeleid maakt deel uit van het kwaliteitsmanagement. Hierbinnen is ook het medicatiebeleid vastgesteld. De LEVANTOgroep neemt medicatieproces serieus en stimuleert een klimaat waarin (bijna) fouten openlijk besproken en geëvalueerd worden; oftewel een “no blame-cultuur”. Waar mensen werken kunnen altijd fouten gemaakt worden, het is echter belangrijk dat wij allen deze (bijna) fouten durven melden. Fouten (en de openheid hierover) zien wij als een belangrijke bron om ons medicatiebeleid regelmatig te verbeteren, zodat de kans op fouten voortdurend wordt gereduceerd.

Met behulp van de Zorgmonitor, die gelinkt is aan de VIM (Veilig Incident Melden) formulieren vanuit ons Elektronisch Cliënten dossier worden risico's (waaronder (bijna)fouten met medicatie vallen) zowel prospectief als retrospectief geregistreerd, gesignaleerd, geanalyseerd, verbeteringen worden doorgevoerd en beleid wordt geëvalueerd, aangepast en (opnieuw) vastgesteld. De (interne) VIM commissie, analyseert en geeft verbetervoorstellen. Deze commissie maakt desgewenst gebruik van de expertise van betrokkenen (o.a. cliënten, medewerkers met neventaak medicatie, artsen en/of apothekers). De verbetervoorstellen worden in een verbeterregister opgenomen en worden binnen het MT in de kwartaalbesprekingen geagendeerd.

Bij Koepelhof en Vroenhof is er besloten toe te werken naar een digitaal medicatie systeem. Er is een interne projectleider aangesteld en er wordt samengewerkt met [nCare](#).

Op clientniveau is er binnen het Elektronisch Client Dossier een verplichte plek ingeruimd om de individuele cliëntgebonden risico's te inventariseren en te evalueren. Hieraan is een signaleringsplan gekoppeld.

Bij calamiteiten is er een vaste interne commissie die onderzoekt en rapporteert richting IGJ volgens de Prisma-methodiek.

De indicatoren basisveiligheid voor 2019 zijn bekend. De eerste twee maanden van 2020 zullen deze indicatoren gemeten worden.

Jaarlijks worden er interne- en externe audits uitgevoerd.

Verslag 2020:

- In 2020 hebben er geen calamiteitenonderzoeken in het kader van de IGJ plaats gevonden.
- Het Centraal verbeterregister is geoperationaliseerd.
- Eind 2019 en in 2020 is binnen Vroenhof en Koepelhof gestart met de implementatie van NCare (digitale toedienregistratiesysteem) teneinde medicatieveiligheid te maximaliseren.

- Met betrekking tot de Incidentmeldingen binnen Vroenhof en Koepelhof :

Agressie / grensoverschrijdend gedrag	61
Brand	3
Medicatie incident	50
Somatisch incident	6
Suïcide (of -poging, of – uiting)	3
Valincident	101
Totaal	218

• In 2020 is de richtlijn “Suïcide-preventie” verder geïmplementeerd. Ook hier heeft corona voor een opschortende werking gezorgd. In het laatste kwartaal van 2020 zijn er suïcidepreventie ambassadeurs van start gegaan. Het zijn persoonlijk begeleiders die zich inzetten om het taboe rondom suïcidaliteit te doorbreken. Ze streven samen met GGZ Nederland naar zero suicide. En dat kan alleen maar bereikt worden door het gesprek aan te gaan en beter te leren begrijpen wat er speelt: *“Hoe vervelend is het immers als je het gevoel hebt tekort te schieten? Overspoeld te worden met een gevoel van onmacht? Niet te weten of je met een cliënt over zijn suïcidegedachten kan praten? Of jezelf af te vragen of je wel goed gehandeld hebt? De ambassadeur kan je met al deze vragen helpen!”*

• In 2020 zijn in afstemming met enerzijds Meander (Vroenhof) en anderzijds Envida (Koepelhof) gezamenlijke ontruimingsplannen besproken in geval van calamiteiten.



Leren en verbeteren van kwaliteit

Plan 2020 ↓

De LEVANTOgroep volgt de eisen uit de internationale kwaliteitsnorm IS 9001:2015. Uiteraard heeft ook in 2019 een externe audit plaatsgevonden en zijn we wederom gecertificeerd.

De LEVANTOgroep, meer specifiek de afdelingen Meerzorg, werken volgens de systematiek van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Kwaliteitsplannen, kwaliteitsverslagen en het meten van indicatoren op het gebied van basisveiligheid en personeelssamenstelling zijn structureel geagendeerd.

Het dialoogmodel dat het zorgkantoor hanteert levert nieuwe inzichten op.

In 2019 is een start gemaakt met het aanstellen van gastvrouwen/heren om de permanente bezetting in de gemeenschappelijke ruimte van onze verpleeghuislocaties op peil te brengen.

Met betrekking tot het lerend netwerk wordt voor 2020 ingezet op het intensiveren en formaliseren van de contacten en samenwerking met Meander en Envida.

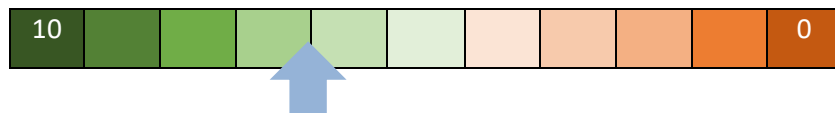
Gezien onze specifieke doelgroep wordt voor 2020 tevens ingezet op contacten met zorgaanbieders uit de maatschappelijke opvang en Ggz sector die eenzelfde doelgroep kennen. Dit om ervaringen en vragen te delen en te komen tot gemeenschappelijke oplossingen.

- Uitwisseling van ervaringen tussen de hoofden, coördinatoren zorg en verpleegkundigen tussen Koepelhof en Vroenhof
- Uitwisselen van medewerkers tussen Vroenhof en Koepelhof bij rooster technische problemen
- Gebruik en uitwisseling van de expertise tussen de medewerkers van Meander en Vroenhof
- Gebruik en uitwisseling van de expertise tussen de medewerkers van Envida en Koepelhof
- Huisarts sluit 2x per jaar aan bij MDO inhoudelijke bespreking van individuele cliënten
- Op de verschillende locaties maandelijks overleg tussen hoofd, huisarts, apotheker, paramedici ter risicosignalering en medicatieafstemming
- Bezoek brengen en uitwisselen van ervaringen aan NEOS te Eindhoven
- Aansluiten bij de bijeenkomsten van de AWO (Academische Werkplaats Ouderenzorg) partners in zuid Limburg
- Lid van de pilot "gezamenlijke inzet SOG bij ZZP/VPT/PGB-aanbieders exclusief behandeling"

Verslag 2020:

- De LEVANTOgroep is in 2020 wederom gecertificeerd volgens de ISO 9001:2015 norm.
- Binnen Koepelhof sluit de huisarts samen met de apotheker, fysiotherapeut, ergotherapeut en medewerker Mondriaan ieder 4 weken aan bij MDO. Huisarts is iedere week op locatie voor visites.

- Binnen Vroenhof zijn er in afstemming met Meander de volgende zaken gemeenschappelijk georganiseerd:
 - > Corona maatregelen
 - > Nachtdienst
 - > SOG
 - > Activiteiten als BBQ en het plaatsen van een tuinbank
- Levanto is aangeschoven bij de bijeenkomsten van de AWO (Academische Werkplaats Ouderenzorg) partners in zuid Limburg.
- Levanto neemt deel aan het project *Spraakgestuurd ECD*". Dit is gestart in maar 2019 en heeft als doelstelling om via pilots aan te tonen of spraakgestuurd rapporteren en navigeren een zodanig positieve bijdrage levert aan efficiency, kwaliteit en werkplezier dat zorginstellingen bereid zijn deze functionaliteit organisatie breed uit te rollen. De pilot bij Levanto wordt in 2021 afgesloten.
- Levanto is aangesloten bij de regionale netwerkgroep die zich richt op het ontwikkelen van expertise voor dubbelzorgvragers -> *een gerichte en sluitende (keten)aanpak en interventies te ontwikkelen en te implementeren voor Dubbelzorgvragers in de Ouderenzorg, resulterend in een gemeenschappelijke interventie voor de GGZ en VVT*
- Levantogroep neemt samen met Zuyderland, Sevagram, Envida en Delphinium deel aan het project Teledocs. Het gaat om de toepassing van moderne technologie, voor het kunnen leveren van zorg op afstand. Het op afstand door huisartsen kunnen beoordelen van gevalideerde vitale waarden door middel van een Electro Cardiogram (ECG), temperatuur-, hartslag- en saturatiemetingen en stethoscopische waarnemingen zorgt dat adequate medische beoordeling en daarmee besluitvorming kan plaatsvinden met behoud van kwaliteit.
- LEVANTOgroep is een van de samenwerkingspartners binnen het project leerklimaat VVT van het "Convenant Verpleeghuizen Zorgkantoorregio Zuid-Limburg".
- Levanto is uit de pilot "gezamenlijke inzet SOG bij ZZP/VPT/PGB-aanbieders exclusief behandeling" gestopt. Bij het verslag onder personeelssamenstelling (pag. 19) wordt hier nader op ingegaan.



Leiderschap, governance en management

Plan 2020 ↓

De Zorgbrede Governance Code is de leidraad voor de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur van de LEVANTOgroep.

De RvB heeft structureel overleg, zowel binnen het managementteam als individueel, met de manager zorg, de manager participatie, de (proces)manager HR en de (proces)manager middelen.

De RvB stimuleert het tot stand komen van adviesraden. Aan medezeggenschap, inspraak en advies van cliënten en medewerkers is als volgt vorm gegeven:

- Cliëntenraad
- Cliëntenvertrouwenspersoon
- Vertrouwenspersoon Jeugd
- Familievertrouwenspersoon
- Geestelijk verzorgers
- OR
- Klachtenreglementen voor cliënten en medewerkers

Als vervolg op het instellen van een interne visitatiecommissie is binnen Levanto de functie van zorg-controller ingezet.

Op uitnodiging van de teams gaat de RvB op bezoek binnen de locatie.

In 2019 is een programmamanager Meezorg aangesteld. Zij heeft onder andere de focus op de afdelingen meezorg en het begeleiden van de transitie van een gedeeltelijke Wmo- naar een volledige Wlz verpleeghuisafdeling. Hierbij vormt het "Kwaliteitskader verpleeghuiszorg" de leidraad.

Verslag 2020:

- In 2019 is een programmamanager Meezorg aangesteld. 2020 heeft met name in het teken gestaan van onderzoek en later implementatie van de samenwerking met Vivantes voor de doelgroep ouderen met zowel somatische- als psychische klachten. Uitgangspunt is om deze samenwerking zo uit te voeren dat kennis en expertise van beide organisaties zo optimaal mogelijk ingezet worden en de processen zo gemakkelijk mogelijk uitgevoerd worden. In januari 2021 is deze samenwerking geconcretiseerd binnen de locatie Olympiastaete te Geleen. In de praktijk betekent dit dat de werkzaamheden uitgevoerd worden door één team, aangestuurd door één leidinggevende en de cliënten van beide organisaties als één groep gezien worden.
- In het Coronajaar 2020 heeft de Controller zorg een ROPI-onderzoek gedaan binnen alle Opvang en Beschermende Woonvoorzieningen. Ook binnen beide meezorg voorzieningen Koepelhof (Maastricht) en Vroenhof (Parkstad). ROPI (Recovery Oriented Practical Index) is een onderzoeksmethodiek die de herstelgerichtheid meet van een team, of organisatie. Middels interviews met zowel cliënten als medewerkers, wordt aan de hand van een gestandaardiseerde vragenlijst gemeten hoe herstelgericht zorg geboden wordt en hoe zorg ervaren wordt.

Enkele opvallende onderzoeksbevindingen:

- > Cliënten toonden zich in hoge mate tevreden met de geboden zorg en aandacht.
- > Ondanks (of dankzij) de beperkingen van de lockdown (beide locaties zijn maandenlang hermetisch afgesloten geweest) werd op beide plekken door bewoners opgemerkt dat ze zich veilig voelden en zelfs meer aandacht kregen dan voorheen.
- > Medewerkers voelden wel de druk van de Lockdown-maatregelen, maar spraken met passie over de creatieve oplossingen die ze wisten te vinden om samen met cliënten door de lockdown periode te komen.
- > Complexiteit van somatische zorgvragen neemt toe, maar zeker ook de complexiteit van psychiatrische problematiek. In dit kader dient opgemerkt te worden dat in Koepelhof een uitstekende samenwerking is met Fact-team Ouderenzorg Mondriaan, maar dat die samenwerking in Vroenhof ontbreekt. **AANDACHTSPUNT!**
- > Kennis en ervaring met psychiatrisch problematiek bleek in beide teams beperkt aanwezig. In de ontwikkeling van de Basisleerlijn, maar zeker ook van de leerlijn Ouderen, zal hier nadrukkelijk aandacht voor worden ingeruimd.



Personeelssamenstelling

December 2019

Functie	Aantal	Fte	BBL
Verzorgende	13	9,44	2
Woonondersteuner	13	8,96	5
Verpleegkundige	3	2,67	2
Persoonlijke begeleider	9	6,91	0
Gastvrouw/-heer	5	4	0
Coördinerende functies	3	1,66	0
Leidinggevende functies	2	2	0
Vrijwilligers	6		

December 2020

Functie	Aantal	Fte	BBL
Verzorgende	18	13,44	1
Woonondersteuner	7	4,29	2
Verpleegkundige	6	5,28	2
Persoonlijk begeleider	8	5,56	0
Gastvrouw/-heer	10	6,44	1
Coördinerende functies	2	1,22	0
Leidinggevende functies	2	1,5	0
Vrijwilligers	6		

Plan 2020 ↓

De personele samenstelling is afgestemd op de persoonsgerichte zorg van de client, waarbij veiligheid en continuïteit van zorg gegarandeerd zijn. Er zijn structureel minimaal drie medewerkers aanwezig. Het gaat hierbij om een combinatie van agogisch, verzorgend, verplegend en ondersteunend personeel.

'Onze' doelgroep kenmerkt zich door een comorbide problematiek. Naast de somatische zorgvraag is er tevens sprake van psychische problemen waarbij regelmatig verslaving een rol speelt.

Het huidige zorgpersoneel bestaat voornamelijk uit medewerkers van niveau 3 en 4. Zij verdelen alle werkzaamheden, waarbij minder nadrukkelijk naar functiedifferentiatie en taakafbakening gekeken kan worden en meer naar de taken die er gedaan moeten worden. Het gegeven dat het overgrote merendeel van onze doelgroep geen eigen (sociaal) netwerk heeft en dat onze doelgroep niet direct grote groepen vrijwilligers aantrekt draagt nog eens bij aan de taakbelasting en de werkdruk van het personeel.

In 2019 is er een start gemaakt met het aanstellen van gastvrouwen/-heren om toe te werken naar een permanente bezetting in de gemeenschappelijke ruimtes.

Een zinvolle daginvulling en participatie wordt stevast meegenomen in het individuele zorgplan.

De 24/7 aanwezigheid van een BIG geregistreeerde verpleegkundige wordt ingevuld door de inzet van eigen verpleegkundigen en door samenwerkingsafspraken met Meander / Envida. Voor 2020 is er budgettaire ruimte om drie medewerkers op te leiden tot verpleegkundigen.

De 24/7 beschikbaarheid van een arts wordt geborgd door de eigen huisartsen van onze cliënten en in de avond, nacht en weekenden door de huisartsenposten in de regio's Parkstad en Maastricht- Heuvelland.

In 2020 start een projectplan "Gezamenlijke inzet specialist ouderengeneeskunde bij ZZP/VPT/PGB-aanbieders exclusief behandeling". Door middel van dit project wordt beoogd een oplossing te realiseren die primair gericht is op het voldoen aan de eis uit het kwaliteitskader omtrent 24/7 beschikbaarheid en oproepbaarheid van een specialist ouderengeneeskunde bij kleinschalige wooninitiatieven. Levanto is een van de participanten binnen dit project.

De LEVANTOgroep kent een opleidingsbeleid met als uitgangspunt een lerende organisatie te zijn. Dit geeft aan dat er veel belang wordt gehecht aan de ontwikkeling van medewerkers. Jaarlijks wordt een budget vastgesteld voor de organisatie brede opleidingen en individuele trajecten of team specifieke trainingen. De organisatie brede opleidingen voorzien enerzijds in het voldoen aan de verplichte eisen in het kader van de functieontwikkeling vanuit de wetgeving (BIG-registratie) en anderzijds aan de behoefte die binnen de organisatie leeft.

Voor 2020 wordt het volgende ingezet:

□ LEVANTOgroep is een van de samenwerkingspartners binnen het project leerklimaat VVT van het "Convenant Verpleeghuizen Zorgkantorregio Zuid-Limburg". We werken hierin samen met verschillende andere organisaties Binnen de VVT-sector, onder andere MeanderGroep en Envida, waarmee we ook samen in 1 pand verblijven met onze cliënten. Binnen dit project zijn er in 2019 een tweetal pilots gestart die in 2020 zullen doorlopen:

- Leerklimaatscan, opleiden leercoach en team ontwikkeltraject; in deze pilot wordt ingezet op duurzame inzetbaarheid van de medewerkers middels een vragenlijst en teambijeenkomsten waaruit verbeterpunten komen. De leercoach gaat samen met het team met deze verbeterpunten aan de slag en heeft daarvoor beschikking over een toolbox met instrumenten. Dit traject is ingezet in 2019 en zal voortgezet worden in 2020.
- Ontwikkelassessments voor medewerkers die ook een opleiding volgen. Stagebegeleiders binnen de organisatie worden meer toegerust middels een assessment tool om deze medewerkers beter te kunnen ondersteunen in hun ontwikkeling en de leerdoelen meer te personaliseren. In 2020 gaan de stagebegeleiders hier uitgebreid mee aan de slag.

□ In 2019 is LEVANTOgroep gestart met het ontwikkelen van een samenhangende interne leerlijn voor alle medewerkers in het primair proces. Eind 2019 is daar een eerste pilot groep mee gestart, deze zal na evaluatie worden voortgezet in 2020. In deze leerlijn zit een uitgebreid introductieprogramma voor nieuwe medewerkers en nieuw ontwikkelde methodische module en daarnaast een hele menukaart aan andere trainingen en workshops die medewerkers kunnen volgen. Scholing die breed wordt ingezet en dus ook voor de Verzorgingsafdelingen geldt, is onder andere "omgaan met agressie", "omgaan met verslaving", "positieve gezondheid", "psychopathologie" enz.

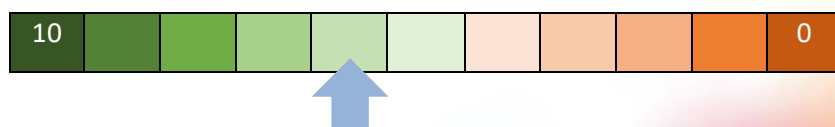
□ Medewerkers krijgen in 2020 een eigen skills portfolio waarmee ze in gesprek gaan met hun persoonlijke coach om zo grip te houden op hun eigen ontwikkeling en ambitie

□ In de samenwerking die we hebben met andere VVT organisaties, in deze specifiek Meander Zorggroep, is er afgesproken dat er scholing en toetsing plaats vindt in voorbehouden en risicovolle handelingen. De leerexperts van Meander Zorggroep verzorgen

deze scholing voor onze verpleegkundigen en Verzorgenden IG. In 2020 wordt deze scholing ingezet op vraag van medewerkers en wanneer bepaalde handelingen voorkomen op onze werkvloer.

Verslag 2020:

- In 2019 zijn 5 gastheer/gastvrouw functies (4 fte) ingevuld. Eind 2020 waren er 10 gastheer/gastvrouw functies (6,44 fte) werkzaam.
- In samenwerking met 4 andere zorgaanbieders (exclusief behandeling) is eind 2019 project gestart om te inventariseren en te organiseren hoe te regelen dat er eind 2021 een SOG 24 uur beschikbaar is. Uitgangspunt is dit via een stepped care systematiek op te bouwen. In 2020 is Levanto uit dit project gestapt. Levanto is voorstander van een whitelabel oplossing voor de regio. (zeker gezien de steeds toenemende schaarste aan specialisten waaronder de sog). De voorgestelde oplossing sluit daar op dit moment niet aan bij. Daarnaast is het geclaimde bedrag voor bereikbaarheid tijdens de avond en nachturen voor niet behandelvoorzieningen absoluut niet in verhouding met het aantal keren dat een SOG ingeroepen wordt.
- Levanto heeft ingezet op meer verpleegkundigen en verpleegkundigen in opleiding.
- De pilot vanuit het leerklimaat VnV zijn begin 2020 nog ingezet op de werkvloer. Dit is echter niet doorgezet om verschillende redenen:
 - > de komst van corona, waardoor samenkomsten met het team niet meer konden plaats vinden en daarbij ook alle handen aan het bed nodig waren en daar door eerste prioriteit naar toe ging
 - > het wegvallen van de leercoaches door ziekte en functie elders
 - > de meerwaarde van de pilots werd op de langere termijn niet meer als zinvol ervaren
 - > de moeilijkheidsgraad van afnemen van de ontwikkelingsassessments bleek hoger dan verwacht
- Het digitale portfolio is helaas nog niet ingericht geworden omdat de leverancier waarmee we dit hadden afgesproken in Q3 van 2020 heeft aangegeven niet verder te willen gaan met de tool die wij wel al helemaal hadden ingericht. We zijn toen in afwachting geweest van een nieuwe tool, maar voortschrijdend inzicht in ontwikkelingen binnen LEVANTOgroep hebben ons doen besluiten dit op een later tijdstip in te gaan zetten.
- Scholing rondom voorbehouden handelingen heeft in 2020 plaats gevonden in samenwerking met MUMC. Scholing en toetsing van gevraagde voorbehouden handelingen hebben in 2020 plaats gevonden op vraag en alleen in het eigen team i.v.m. de coronamaatregelen. Dit zal in 2021 worden vorm gegeven samen met het ROC Vista College.
- Positief krachtig heeft zoals hierboven vermeld alleen plaats gevonden in het introductieprogramma en digitaal. Einde Q3 van 2021 zal dit, indien de maatregelen dit toestaan weer fysiek gegeven gaan worden.
- 2 mensen zijn in 2020 gestart met een BBL binnen Meerzorg.



Gebruik van hulpbronnen

Plan 2020 ↓

De ondersteunende processen zijn een integraal onderdeel van de organisatiestructuur. Er zijn twee procesmanagers, die deel uitmaken van het MT.

Onder de verantwoordelijkheid van de procesmanager HR:

- P&O
- Salarisadministratie
- Roosterplanning
- Deskundigheid en Opleidingen

Onder de verantwoordelijkheid van de procesmanager Middelen:

- Financiën
- Zorg- & clientadministratie
- ICT
- Facilitaire zaken

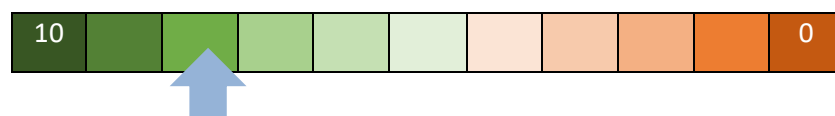
De LEVANTOgroep voldoet aan de wettelijke vereisten t.a.v. privacy en gegevensbescherming. De Functionaris Gegevensbescherming ziet er op toe dat bewustwording blijft plaatsvinden.

De persoonsgegevens van onze cliënten beheren we in ons elektronisch cliënten dossier (ECD). Om het risico op een datalek te minimaliseren en om afwijkingen in deze gegevens te voorkomen, houden we geen persoonsgegevens van cliënten bij buiten het ECD. In sommige situaties is het echter noodzakelijk om persoonsgegevens van client, met toestemming van de client, met andere zorgverleners te delen. Om veilig te kunnen mailen heeft Levanto zich aangesloten bij Zorgmail.

In 2019 heeft Levanto een start gemaakt met de zogenaamde schrapsessies. Binnen het project "Ontregel de zorg" is er met ondersteuning van externe begeleiding bekeken hoe we administratieve lasten kunnen verminderen om zo meer tijd aan ondersteuning en zorg aan de cliënten te kunnen geven. Dit traject loopt door in 2020.

Verslag 2020:

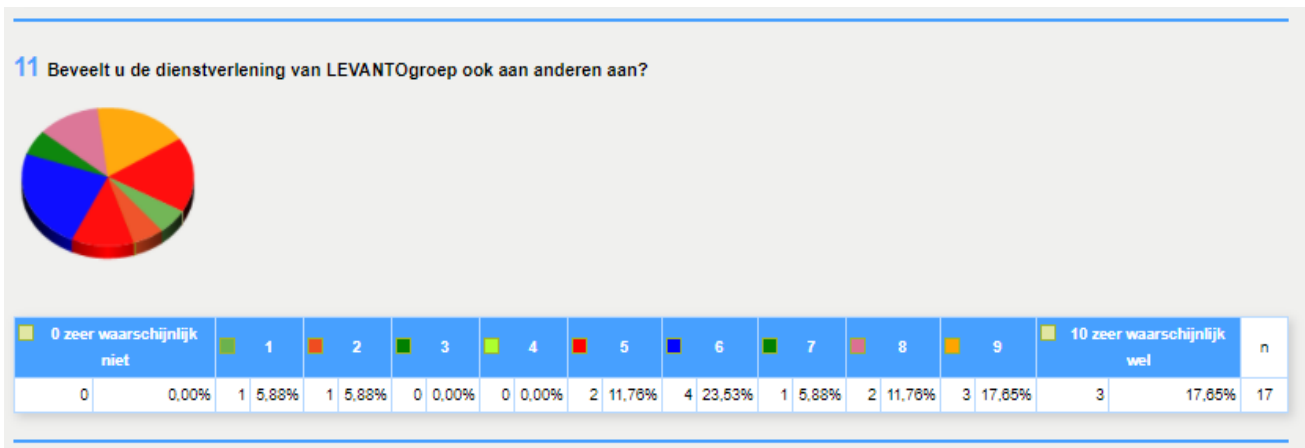
- In 2019 heeft Levanto een start gemaakt met de zogenaamde schrapsessies. Binnen het project "Ontregel de zorg" is er met ondersteuning van externe begeleiding bekeken hoe we administratieve lasten kunnen verminderen om zo meer tijd aan ondersteuning en zorg aan de cliënten te kunnen geven. Dit traject loopt door in 2020.



Gebruik van informatie

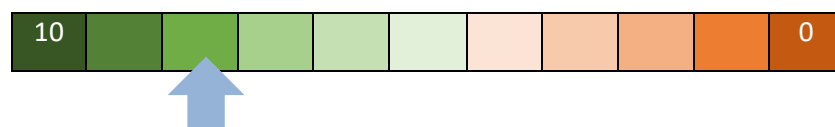
Plan 2020 ↓

Jaarlijks wordt de clienttevredenheid van onze cliënten gemeten. Het doel van de meting is inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten van Levanto over de geboden dienstverlening. Enerzijds vanwege de bruikbare informatie om de begeleiding te verbeteren, anderzijds vanwege externe verantwoording. In afstemming met een extern onafhankelijk bureau worden een 15-tal basisvragen gesteld die tot stand zijn gekomen in nauwe afstemming met cliënten, de cliëntenraad en andere vertegenwoordigers/betrokkenen van cliënten. In 2020 zal deze manier van meten worden geëvalueerd met betrokken partijen. De Net Promoter Score is een vast onderdeel van de clienttevredenheidsmeting. De laatste meting, november 2020:



Verslag 2020:

- Evaluatie CTO: Het valt op dat de respons niet heel hoog is. Tegelijkertijd valt de hoge score op. Dat is fijn, maar tegelijkertijd is ook de vraag hoe representatief deze score is. Voor komend jaar (2021) is de richting om CTO te continueren met een tijdspanne van 2 jaar en de scores te vergelijken met de bevindingen van de zorgcontroller.



Verantwoording extra middelen kwaliteitsplan 2020

Ten aanzien van extra personeelskosten (85% budget)

Jaar	Inhoud van de bestedingen	Monitoring	Verantwoordelijke
2020	Gezamenlijk met budget van locatie Vroenhof (RIMO) opleiden van 3 medewerkers van niveau 3 naar 4	- Informatie over realisatie aan zorgkantoor: mei, juli, oktober 2020 - Kwaliteitsverslag (2021) - Nacalculatie (2021)	Hoofd voorziening Programmamanager Controller financiën

Ten aanzien van andere bestedingen (15% budget)

Jaar	Inhoud van de bestedingen	Monitoring	Verantwoordelijke
2020	Gezamenlijk met budget van locatie Vroenhof (RIMO) opleiden van 3 medewerkers van niveau 3 naar 4	- Informatie over realisatie aan zorgkantoor: mei, juli, oktober 2020 - Kwaliteitsverslag (2021) - Nacalculatie (2021)	Hoofd voorziening Programmamanager Controller financiën

Verslag 2020:

- In 2019 zijn 5 gastheer/gastvrouw functies (4 fte) ingevuld. Eind 2020 waren er 10 gastheer/gastvrouw functies (6,44 fte) werkzaam.
- In 2020 hebben een aantal medewerkers een opleiding gevolgd om van niveau 3 naar niveau 4 door te groeien.

