

# Kwaliteitsverslag

Leyhoeve Zorg B.V.

2019



# Inhoud

## 3 Inleiding

4 Ambitie

4 Locaties

## 5 Kwaliteit en veiligheid

5 Persoonsgerichte Zorg & Ondersteuning

7 Wonen & welzijn

10 Veiligheid

12 Leren & verbeteren van kwaliteit

## 14 Randvoorwaarden | Leiderschap, governance en management

14 Leiderschap

14 Directie/ Bestuur

15 Management

16 Governance

16 Medezeggenschap: Cliëntenraad | Ondernemingsraad

17 Personeelssamenstelling

23 Gebruik van hulpbronnen

25 Gebruik van informatie

## 26 Bijlage | Infographic

## 27 Afkortingenlijst

# Inleiding

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg geeft aan dat zorgorganisaties jaarlijks een kwaliteitsverslag dienen op te stellen en te publiceren op hun website. U leest nu het kwaliteitsverslag van Leyhoeve Zorg B.V. over 2019.

Met dit verslag verantwoorden wij ons over het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit. Het verslag geeft inzicht in de ontwikkelingen van de Leyhoeve Zorg B.V. op de thema's die in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg centraal staan en geeft een doorkijk naar 2020.

Woonlandschap de Leyhoeve heeft de volgende vraag centraal gesteld: **“Hoe zou ik de zorg voor mijn eigen moeder en vader wensen?”** Vanuit deze wens en visie hebben we het concept van Leyhoeve Zorg B.V.\* ontwikkeld, waarbij het leven van de bewoners en het samen aangaan oud worden centraal staat. Wij werken vanuit de principes van “Positieve Gezondheid”. In de Leyhoeve besteden we over een hele dag genomen een beperkt deel van de tijd aan zorg. Alle andere activiteiten zijn gericht op een betekenisvolle dag. De medewerkers stellen het leven van de bewoner daarbij centraal. Naast liefdevol moet de zorg kwalitatief uitermate goed zijn. Wij organiseren, faciliteren en realiseren volledige zorg voor de bewoners.



*\* Verder te lezen als de Leyhoeve Zorg.*

## **Ambitie**

De ambitie van Leyhoeve Zorg blijft de komende jaren onverminderd groot. We willen binnen ons concept kwalitatief goede zorg leveren die uitgaat van de wensen en behoeften van de bewoner (positieve gezondheid) en waarbij een respectvolle bejegening en gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Zodat het samen aangenaam oud worden, zoals de Leyhoeve Zorg beoogt, ook door bewoners en naasten in de praktijk wordt ervaren en de medewerkers de zorg en ondersteuning kunnen leveren zoals ze die ook voor hun eigen ouders wensen. Dat is voor de Leyhoeve Zorg echte kwaliteit.

Om die ambitie handen en voeten te geven en inzichtelijk te maken, hebben we een kwaliteitsplan 2020 opgesteld. Met dit kwaliteitsplan willen we recht doen aan de boodschap van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, waarin het gaat om leren en verbeteren en om persoonsgerichte zorg waarbij de mens centraal staat zodat iedere bewoner van de Leyhoeve Zorg een zo optimaal mogelijke kwaliteit van leven ervaart. De beschikbare kwaliteitsgelden ondersteunen bij onze doelstellingen en activiteiten. Het kwaliteitsverslag 2019 is ook direct het jaarverslag over 2019.

## **Locaties**

De Leyhoeve Zorg bestaat uit twee locaties. Locatie Tilburg heeft in december 2015, met onder andere 200 reguliere huurappartementen en 85 zorgsuites, haar deuren geopend. Vanaf 1 januari 2016 zijn we feitelijk live gegaan met de zorgverlening in de Leyhoeve Zorg, niet alleen in de zorgsuites maar ook, zo nodig en indien gewenst, in de reguliere appartementen. In oktober 2018 is de tweede locatie van de Leyhoeve Zorg in Groningen officieel geopend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Hugo de Jonge, samen met een aantal bewoners van het eerste uur. Locatie Groningen heeft 208 reguliere appartementen en 74 zorgsuites.



---

# Kwaliteit en veiligheid

## Persoonsgerichte Zorg & Ondersteuning

De leefgeschiedenis van de bewoner is de basis voor het leefplan. Daarom maken we het leefplan **samen** met de bewoner en naasten. Liefdevolle zorg is daarbij onze leidraad, werkend binnen de kaders van verantwoorde en doelmatige zorg. Het leefplan doet zo recht aan de wensen en behoeften van de bewoner, naasten en medewerkers kunnen zo de wensen vervullen. Van bewoners horen we vaak dat de zorg persoonlijk en liefdevol is en dat er veel mogelijk is binnen de Leyhoeve Zorg. Zorgverleners geven ook aan dat er veel ruimte is voor persoonlijke wensen.

### Type zorgverlening, zorgzwaartepakket- verdeling, omzet per doelgroep

Op beide locaties van de Leyhoeve is 24 uur per dag, 7 dagen per week gediplomeerde zorg aanwezig in de zorgsuites en huiskamers. Wanneer een bewoner in een regulier appartement in de Leyhoeve woont en zorg nodig heeft, doet de wijkverpleegkundige van de Leyhoeve Zorg de intake. Tijdens een huisbezoek brengt zij de zorgvraag in kaart en stelt wanneer nodig de indicatie. Bewoners kunnen tijdens dit huisbezoek hun wensen en voorkeuren aangeven en hun zorgbehoefte bespreken zodat een passend leefplan gemaakt kan worden.



Uren zorgverlening binnen de wet langdurige zorg (WLZ) zorgsuites 2019 totaal Leyhoeve Zorg

	Persoonlijke verzorging	Verpleging	Begeleiding Individueel	Begeleiding groep	VPT 4	VPT 5	VPT 6	VPT 7	MPT	ZZP 4	ZZP 5	ZZP 6
	Uren	Uren	Uren	Dagdeel	Dagen	Dagen	Dagen	Dagen	Uren	Dagen	Dagen	Dagen
<b>WLZ</b>					5.348	16.774	5.880	365	14.470	2.006	3.634	1.912
<b>PGB</b>	3.021	28		69								
<b>Particulier*</b>	321		288									

\* uren zorg zonder indicatie

Aantal bewoners aan wie zorg geleverd is in modulair pakket thuis (MPT)/ volledig pakket thuis (VPT) / zorgzwaartepakket (ZZP) per maand totaal Leyhoeve Zorg

	MPT Totaal aantal bewoners Per maand	VPT Totaal aantal bewoners per maand	ZZP Totaal aantal bewoners per maand	Totaal bewoners zorgsuites
Januari	10	72	18	<b>100</b>
Februari	11	75	19	<b>105</b>
Maart	11	79	19	<b>109</b>
April	10	83	20	<b>113</b>
Mei	10	84	19	<b>113</b>
Juni	9	84	20	<b>113</b>
Juli	9	82	19	<b>110</b>
Augustus	9	78	21	<b>108</b>
September	10	82	21	<b>113</b>
Oktober	9	80	22	<b>111</b>
November	10	81	21	<b>112</b>
December	8	80	21	<b>109*</b>

\*totaal bewoners WLZ op 31-12-2019

---

## Wonen & Welzijn

De huiskamermoeders en -vaders spelen een grote rol op het gebied van een zinvolle daginvulling van onze bewoners. Eten en drinken zijn daarbij erg belangrijk en vormen een gezellige en zinvolle bezigheid. Bewoners bepalen zelf wat ze graag willen eten en worden zoveel mogelijk betrokken in de bereiding van het eten. Op deze manier is het eten en drinken een echte beleving voor onze bewoners. Elke maaltijd is vers bereid en gevarieerd.



### Activiteiten locatie Groningen

Vanaf juli 2019 is er een aandachtsfunctionaris gestart voor het organiseren van activiteiten voor onze bewoners van de zorgsuites. Naast de wekelijkse activiteiten zoals djembé en gym, zorgt de aandachtsfunctionaris voor grotere activiteiten. De eerste grotere activiteit was het zomerfestival met spellen, muziek en een barbecue. Daarna volgde op 13 oktober de 4 mijl van Groningen. Een aantal medewerkers heeft hiervoor getraind onder begeleiding van een bewoner. Alle medewerkers hebben de 4 mijl afgelegd! Zij hebben zich laten sponsoren om zo geld in te zamelen voor een duofiets voor onze bewoners.



In oktober is ook het beweegprogramma van bewoners onder begeleiding van de fysiotherapeut gestart. Dit krijgt in 2020 een vervolg.

In november is er een grote superbingo georganiseerd voor bewoners, familie en bekenden onder het genot van met koffie, thee en wat lekkers. Ook deze activiteit stond in het teken sponsoring van de duofiets.







Op 11 november stond Sint Maarten centraal. Een kleine groep kleuters van de dagopvang binnen de Leyhoeve kwam langs om voor de bewoners een lied te zingen. De kleuters hadden de mooiste lampions bij zich en kregen na afloop wat lekkers. Een vrijwilliger begeleidde de zangertjes op gitaar en zong met hen mee en ook de bewoners lieten van zich horen. Zij genoten zichtbaar en het was dan ook een feest van herkenning.

Op 5 december hebben wij het sinterklaas feest gevierd. Sinterklaas kwam met zijn gevolg langs in de Leyhoeve. We zijn gestart met een gezamenlijke lunch voor alle bewoners en daarna kon familie aanschuiven.

Sint kwam binnen en tot grote verrassing van de aanwezigen kwamen de pieten op de zo begeerde duofiets binnen. Zij werden onder luid applaus ontvangen.



Sinterklaas deed zijn verhaal en deelde cadeautjes uit, dit alles onder het genot van een hapje en een drankje. Er werd veel gezongen onder begeleiding muzikale begeleiding van een aantal vrijwilligers. Sinterklaas en zijn pieten werden vervolgens uitgezwaaid en het feest ging nog even door.

Op 22 december hebben wij samen met bewoners, familie en medewerkers Kerstmis in de huiskamers gevierd. Er werd een mooi kerstverhaal voorgelezen en er werden liederen gezongen. Medewerkers en familieleden van de bewoners hadden een royaal buffet samengesteld met allerlei lekkernijen. Hier werd dan ook flink van genoten.

### Activiteiten locatie Tilburg

In 2019 zijn er twee aandachtsfunctionarissen gestart voor het organiseren van activiteiten voor de bewoners van de zorgsuites. Naast de wekelijkse activiteiten zoals zingen, schilderen en tai chi, zorgen de aandacht functionarissen ook in Tilburg voor maandelijkse grotere activiteiten. Zo is er een muzikale carnavalsbingo georganiseerd en een gezellige spelletjesmiddag met Oudhollandse spelen. In april zijn de bewoners op een reis door de tijd gegaan met muzikale hits van vroeger en in mei stond de jaarlijkse wandeltweedaagse op het programma. Deze werd begeleid door een





---

accordeonist. Daarnaast hebben we met de bewoners het bevrijdingsfeest gevierd. Karaoke zorgde in juni voor een gezellige middag. De Mode Mobil bracht een bezoek aan de Leyhoeve. Hierin werd een modeshow gehouden voor de bewoners waarna ze desgewenst kleding konden kopen. In juli was het thema vakantie.



Elke huiskamer had een ander land als thema en een week lang werd er gerechten uit dat land klaargemaakt. Ook de activiteiten stonden in het teken van het themaland. In augustus en september hebben we een concert van André Rieu op een groot scherm vertoond en heeft er een liveband opgetreden. In oktober kregen we bezoek van een dansschool. Zij hebben ons laten genieten van een aantal dansen en uiteraard kregen bewoners ook de gelegenheid om zelf een dansje te wagen. In november kwam dj Frank en hebben medewerkers voor de bewoners een bonte avond georganiseerd. In december was er een lichtjesticht die in het restaurant werd afgesloten met een kopje soep en een worstenbroodje.

En uiteraard hebben Sinterklaas en zijn pieten op 5 december een bezoek gebracht. Ook in Tilburg hebben zij een mooie duofiets gebracht.

### Gezamenlijke activiteiten

In 2019 is van de extra middelen uit Waardigheid en Trots voor elke huiskamer een doos met muziekinstrumenten aangeschaft. Huiskamermoeders- en vaders kunnen nu samen met de bewoners muziek maken. Zowel in Tilburg als in Groningen is een Qwiek Up aangeschaft. Door beelden te projecteren die aansluiten op de persoonlijke behoeften en wensen van een bewoner, kan onder-of overprikkeling en daarmee diverse vormen van onbegrepen gedrag verminderd worden. Zo kan er een beleving voor onze bewoners worden gecreëerd waarbij zij bijvoorbeeld het concert van André Rieu kunnen bijwonen. Onze bewoners genieten hier enorm van. We willen het aantal modules dan ook gaan uitbreiden.

In 2019 is een aantal OER-radio's aangeschaft, zodat het voor de bewoners met een vorm van dementie ook mogelijk is om zelfstandig muziek te luisteren. Daarnaast vinden we het binnen de Leyhoeve Zorg van groot belang dat de positieve effecten van muziek op de beleving en ervaren welbevinden van bewoners, breed bij onze medewerkers bekend is. Door samen muziek te luisteren en te maken, kunnen we op een andere (niet talige) manier communiceren met bewoners met een vorm van dementie. Daarnaast bieden wij de medewerkers muziekworkshops aan op basis van geïmproviseerde muziek om inspiratie op te doen. Om dit te kunnen realiseren is Leyhoeve Zorg een samenwerking aangegaan met Embrace.

---

Alle huiskamers van beide locaties zijn voorzien van een tasje met bewegingsmaterialen met daarin voorbeelden en attributen om samen met bewoners te bewegen. Huiskamervaders- en moeders kunnen op deze manier in de huiskamer of buiten extra beweging aan bewoners bieden.

In oktober is het beweegprogramma van bewoners onder begeleiding van de fysiotherapeut op locatie Groningen van start gegaan. We willen bewoners meer en effectief laten bewegen. Dit krijgt in 2020 een vervolg in Groningen en er wordt onderzocht of dit ook op locatie Tilburg kan worden uitgerold.

In 2020 zal er elke maand een seizoensgebonden activiteit worden georganiseerd die past bij de wens en beleefwereld van de bewoners.

Binnen de zorgsuites zijn op dit moment in totaal 26 vrijwilligers om de medewerkers te ondersteunen en de bewoners met extra liefde en aandacht te omarmen. Wij zijn heel blij met hun betrokkenheid en inzet en nemen hen ook graag mee bij activiteiten en attenties om onze waardering te laten blijken.

## Veiligheid

Binnen de Leyhoeve Zorg gaan we de kennis vergroten over verschillende (zorg)inhoudelijke onderwerpen. Zo willen we medewerkers meer bijbrengen over wat het betekent om ouder te worden, hoe je autonomie kunt behouden (of zelfs vergroten) en wat dit betekent voor de vrijheid en veiligheid van mensen.

In oktober 2019 hebben we deelgenomen aan een werkconferentie welke vanuit de beweging Radicale vernieuwing was georganiseerd. De werkconferentie had als thema de invoering van de wet zorg en dwang en de betekenis daarvan voor het werken vanuit de relatie. Dit heeft geleid tot de start van een landelijk actieteam vrijheid en geluk waar wij deelnemer van zijn. Met vragen over (on) vrijwillige zorg kunnen bewoners en medewerkers een beroep doen op de cliëntenvertrouwenspersoon wet zorg en dwang.

---

Voor beide locaties is er een apothekersovereenkomst getekend en werken wij volgens de veilige principes van medicatieveiligheid. In 2020 gaan we onderzoeken of we de digitale ondersteuning in de medicatie keten, die nu via Boomerweb in Groningen en via Ncare in Tilburg verloopt, kunnen overzetten naar ONS Nedap. We hebben dan één systeem waarin medewerkers alle gegevens van de bewoner kunnen inzien. Daarnaast kan het thuiszorgteam in Tilburg dan ook elektronisch gaan aftekenen in plaats van het aftekenen op papieren medicatielijsten.

In Groningen is er een verpleegkundig spreekuur gestart. Het spreekuur is laagdrempelig opgezet en bewoners weten het goed te vinden.



In Tilburg is de eerste maanden van 2019 wekelijks een gezamenlijk Zorg & Welzijn spreekuur in de Leyhoeve Zorg gehouden. Daarbij sloten een ouderenadviseur van Contour de Twern en de wijkverpleegkundige van de Leyhoeve aan. Het doel hiervan was laagdrempelig vragen van bewoners en betrokkenen beantwoorden. Helaas was er te weinig animo onder bewoners om dit initiatief voort te kunnen zetten. Bewoners kunnen nog altijd een beroep doen op zowel de ouderenadviseur van Contour de Twern (telefonisch of op een locatie van Contour de Twern) als op de wijkverpleegkundige van de Leyhoeve Zorg. In het najaar van 2020 gaat de wijkverpleegkundige het spreekuur nieuw leven inblazen. Daarbij zal zij met de wijkverpleegkundige van Groningen schakelen om van haar te leren. Op het gebied van palliatieve zorg werkt de Leyhoeve Zorg in Tilburg ook samen met Contour de Twern.

Het handboek bedrijfsnoodhulpplan is geactualiseerd en beschikbaar voor alle medewerkers. In de digitale leeromgeving kunnen medewerkers een E-learning de module bedrijfshulpverlening (BHV) volgen. In 2019 hebben daarnaast basis- en herhalingstrainingen BHV plaatsgevonden voor medewerkers. De coördinatie van de BHV is belegd bij de locatiemanager. BHV is en blijft een aandachtsgebied die doorlopend aandacht vraagt en heeft.

---

## Leren en verbeteren van kwaliteit

In de visie van de Leyhoeve Zorg is kwaliteit een belangrijke kernwaarde. Voor de Leyhoeve betekent dit dat het mogelijk is om jezelf steeds te blijven ontwikkelen en dat het leerklimaat opbouwend, ondersteunend en prettig is. De Leyhoeve Zorg wil verantwoorde en kwalitatief goede zorg leveren met gekwalificeerde medewerkers. Zij gelooft in het samen ontwikkelen van kennis en heeft zich aangesloten bij een aantal landelijke bewegingen die actief met elkaar en van elkaar willen leren. De Leyhoeve Zorg vindt het daarbij belangrijk om de gedeelde kennis generatie breed te kunnen delen met de professionals van de toekomst.

In 2019 zijn de inspiratiesessies/bijeenkomsten vanuit de beweging radicale vernieuwing tot een einde gekomen en is er door onze projectleider radicale vernieuwing gezocht naar een goede vervanging van de inspiratiesessies / bijeenkomsten. Leyhoeve Leert is hiervan het resultaat en zal met ingang van januari 2020 starten. Leyhoeve Leert vindt frequenter plaats (maandelijks) en is ook toegankelijker dan de eerdere inspiratiesessies. Leyhoeve Leert staat open voor alle belangstellenden, bewoners, medewerkers en anderen. Er worden in ongeveer een uur, maximaal anderhalf uur allerlei actuele onderwerpen besproken. De eerste bijeenkomst zal in het teken staan van de Wet zorg en dwang.



In 2019 is op basis van informatie, gesprekken, presentaties en bijdragen van medewerkers het kwaliteitsplan geschreven en voorzien van een Infographic (zie bijlage) op de website geplaatst. Het kwaliteitsplan is kort en krachtig beschreven. Het kwaliteitsplan dient tegelijkertijd als het jaarplan, als verbeterplan voor de IGJ en als beleidsplan kwaliteit. Elk half jaar wordt een update op de website geplaatst, om zo leren en verbeteren in openheid vorm en inhoud te geven.

In november zijn de zorgcoaches en clustercoördinatoren van beide locaties samen gecoacht door een externe coach van *Moovs* met als doel de samenwerking en rolvolwassenheid te verstevigen.

Naar aanleiding van een calamiteit hebben we een primateam samengesteld. Na de prisma-analyse bleek dat het desbetreffende incident geen calamiteit betrof. Prisma is een methode



---

om incidenten diepgaand te analyseren en staat voor Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis. We hebben verschillende keren prisma- analyses verricht om te leren en verbeteren en we hebben de teams meegenomen in de uitkomsten van de prisma- analyses zodat ook zij hiervan kunnen leren en verbeteren hierin geschoold.

We hebben elke twee maanden een carrousel georganiseerd (scholing aan medewerkers gegeven). Hierbij komen verschillende onderwerpen aan bod en wisselen de medewerkers elk half uur van onderwerp, zodat zij na twee uur vier onderwerpen hebben bijgewoond. Deze carrousel wordt in 2020 vervangen door het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers het “Warm welkom” en door Leyhoeve Leert. Daarnaast is de digitale leeromgeving vernieuwd en kunnen medewerkers op eigen tempo kennis tot zich nemen.

In 2019 hebben we verkend of het aanstellen van een verpleegkundig specialist (triage) van meerwaarde kan zijn voor beide locaties. De zorgmedewerkers contacteren dan eerst de verpleegkundig specialist alvorens de huisartsenpraktijk(en) te contacteren. Voor locatie Tilburg hebben we een eerste gesprek gevoerd met een zorgaanbieder die triage voor deze locatie kan doen. In januari 2020 is er een tweede gesprek geweest dat geresulteerd heeft in een samenwerkingsovereenkomst. Inmiddels is triage van start gegaan.



In locatie Groningen zal in januari 2020 een verpleegkundige met specialisatie triage in dienst komen.

Eind december heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een onaangekondigd bezoek gebracht aan locatie Groningen. Dit heeft begin 2020 geresulteerd in een Inspectierapport waarin de Leyhoeve Zorg voldoet aan elf van de dertien beoordeelde normen. In 2020 worden de verbeterpunten op deze twee normen opgepakt.

Op beide locaties zijn interne audits binnen de eigen locatie uitgevoerd waarbij teams een kijkje bij elkaar in de keuken hebben genomen. Ook zijn er op beide locaties externe audits uitgevoerd. Locatie Tilburg is in locatie Groningen een audit gaan afnemen en vice versa. In Groningen heeft tevens een externe audit vanuit het lerende netwerk plaatsgevonden. Het leren en verbeteren staat bij alle audits centraal.

---

# Randvoorwaarden

## Leiderschap, governance en management

### Leiderschap

We werken binnen de Leyhoeve samen vanuit rollen en gezamenlijk initiatief en op basis van vakmanschap en vanuit de regie van de bewoner. We stimuleren tot samenwerken vanuit de intentie ‘geen teambelang en geen behoud van eigen positie’ maar met het belang van de bewoner als centrale waarde. Binnen de organisatie is er duidelijkheid en overeenstemming over de doelen, maar we schrijven niet voor *hoe* er te komen. Daardoor is er ruimte voor co-creatie. Waarbij we denken vanuit “rollen” en niet vanuit “functies” waarbij we zoeken naar “nieuwe ruimte en rollen”.

### Directie / Bestuur

In maart 2019 is er een nieuwe directeur/bestuurder aangetreden met instemming van de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht. De directeur/bestuurder heeft ingezet op het opnieuw en blijvend onder de aandacht brengen van de missie en visie van de Leyhoeve Zorg op beide locaties. Daarnaast is er een besturingsfilosofie ontwikkeld. Bij Leyhoeve Zorg staat de mens centraal. We stemmen ons werk af op de wensen en behoeften van de bewoner en zijn directe omgeving. Autonomie, regie en zelfstandigheid zijn daarin belangrijke uitgangspunten. Ieder mens is anders en iedere relatie is in die zin uniek! De relatie gaat voor de regels. We werken samen vanuit gelijkwaardigheid. In ons handelen is de mens belangrijker dan het systeem. De organisatie is slechts hulpmiddel om iets te bereiken, geen doel.

Leyhoeve Zorg maakt onderdeel uit van een landelijke beweging; Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg. Een beweging die ‘ja’ durft te zeggen tegen verandering. Een beweging die durft te dromen dat het leven na je werkzame leven, tot aan je laatste dag, betekenisvol is. Een beweging die van regels naar relatie beweegt.

De Leyhoeve Zorg heeft een kleine staf en daarmee weinig overhead.



In mei 2019 heeft een zorgcoach van locatie Groningen afscheid genomen. Omdat er op dat moment ook een vacature was, viel er tijdelijk een leemte in de aansturing van de zorgafdeling. Dit is tijdelijk opgevangen door het inspringen van twee medewerkers die dit vol enthousiasme en naar wederzijdse tevredenheid op zich hebben genomen. Ondertussen zijn we gelijktijdig intern en extern gaan werven voor twee zorgcoaches. Na de sollicitatieprocedure zijn deze twee medewerkers formeel aangesteld in de functie van zorgcoach. In 2020 wordt het team in Groningen verder aangevuld met een facilitair medewerker zorg en zal een adviseur wonen en zorg geworven worden.

## Management

Er zijn verschillende overlegstructuren en werkvormen waarbij de directeur/bestuurder volledig is aangesloten en waarin zij zich faciliterend opstelt naar alle betrokkenen. Hierbij heeft het de voorkeur om zowel in persoon aanwezig te zijn, als om betrokkenheid te tonen middels verslaglegging binnen digitale systemen en documentatie.

Dit doet de directeur/bestuurder door regelmatig aanwezig te zijn op de werkvloer, overleggen te houden met zorgcoaches en clustercoördinatoren en met de staf. Het bijwonen van bewonersbijeenkomsten, huiskamergesprekken, deelname aan werksessies van de beweging Radicale Zorgvernieuwing. Daarnaast voert zij overleg met beide Cliëntenraden, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. De directeur/bestuurder heeft maandelijks overleg met het directieteam van de Holding.

Op deze manier heeft de directeur/bestuurder een duidelijk inzicht in het functioneren van de organisatie. Daarnaast kan zij sturen daar waar nodig en toezicht houden op de kwaliteit en veiligheid voor de bewoners en de medewerkers van de Leyhoeve. Zoals eerder omschreven heeft de directeur/bestuurder samen met de medewerkers de visie en missie verder vertaald naar de Leydraden die gelden binnen de Leyhoeve als het fundament voor alle zorg gerelateerde werkzaamheden.

---

## Governance

Vanaf januari 2019 is er een nieuwe Raad van Toezicht (RvT) geïnstalleerd. De Raad van Toezicht bestaat uit drie personen en wordt geacht onafhankelijk toezicht te houden op de besteding van gelden en het handelen van de directeur/bestuurder van Leyhoeve Zorg B.V. Daarnaast overlegt en denkt de RvT mee met de bestuurder over relevante zaken en (voorgenomen) besluiten en overlegt de RvT ook regelmatig met de diverse stakeholders zoals de OR, beide Cliëntenraden en een aantal zorgverzekeraars.

De RvT heeft in 2019 in overleg met de bestuurder de volgende onderwerpen besproken:

1. Honorering bestuurder Zorg B.V.
2. Jaarrekening 2018
3. BTW/VPB
4. Uitgangspunten financieel strategisch beleid
5. (Brand) veiligheid
6. Juridische structuur
7. Q1 rapportage
8. Resultaatverslag IGJ
9. Gespreksverslag VGZ- RvT
10. Besturingsfilosofie, missie en visie
11. Halfjaarrapportage (Q2) 2019
12. Personeelsmix
13. Bestuursverslag vorige bestuurder
14. SLA zorg/exploitatie
15. Huurovereenkomsten
16. Doelmatige besteding zorggeld
17. Prisma-onderzoeken Tilburg
18. Klokkenluidersregeling
19. Visie op toezicht
20. Huurtarieven
21. Q3 rapportage 2019
22. Kosten toezichthouders en opleidingsplan 2020
23. Kwaliteitsplan/jaarplan 2020
24. Begroting 2020
25. Directiebrieven

Om een goede samenwerking binnen de Governance te realiseren, waarbij we uitgaan van de dialoog “meedoen” in plaats van “beoordelen”, is eind 2019 de overlegstructuur aangepast. In 2020 gaan we vaste kwartaalbijeenkomsten houden, waarbij de beide Cliëntenraden, de Ondernemingsraad en ook een lid van de RvT zullen aansluiten. Deze overlegstructuur sluit



---

beter aan bij de missie en visie van de Leyhoeve en heeft overeenkomsten met het Rijnlands denken en doen. In het kwaliteitsplan/activiteiten in 2020 krijgt dit verder aandacht.

## Medezeggenschap

### Cliëntenraad

In 2019 is de Cliëntenraad in Tilburg tijdelijk onderbezet geweest. Door extra aandacht heeft de Cliëntenraad vier nieuwe leden kunnen aanstellen. Twee leden daarvan zijn mantelzorger/Cliëntraadsleden en daarmee is het contact met de Zorgafdeling geïntensiveerd. De Cliëntenraad heeft zich in 2019 ingezet om de kwaliteit, veiligheid en dienstverlening van Leyhoeve Zorg voor haar bewoners kritisch en constructief te volgen.

De Cliëntenraad Tilburg heeft in 2019 positief geadviseerd over de volgende onderwerpen:

- Het BedrijfsNoodhulpPlan (BNP).
- Het aanstellen van een verpleegkundig specialist ter consultatie voor medische zaken. Realisatie vindt plaats in 2020.

De Cliëntenraad in Groningen is in het najaar van 2019 geïnstalleerd en bestaat uit zes leden. Beide Cliëntenraden opereren separaat aangezien elke locatie haar eigen specifieke zaken kent. Echter is er tussen beide Cliëntenraden wel enige vorm van contact omtrent gemeenschappelijke zaken. Met de nieuwe overlegstructuur vanaf 2020 komt een afvaardiging van beide Cliëntenraden elkaar elk kwartaal tegen op de beleidsdag.

### Ondernemingsraad

In mei 2019 zijn de verkiezingen voor de Ondernemingsraad (OR) door de verkiezingscommissie uitgeschreven voor beide locaties van de Leyhoeve. Het resultaat was dat vanaf medio juni 2019 de OR is geïnstalleerd en dat deze bij aanvang bestond uit vijf leden, waarbij drie van de vijf kiesgroepen vertegenwoordigd waren. In het najaar van 2019 zijn drie leden afgetreden en zijn er opnieuw verkiezingen uitgeschreven. Eind 2019 bestond de OR uit vier leden. In haar vertegenwoordiging zijn twee kiesgroepen (nog) niet voorzien. Om ervoor te zorgen dat ook deze twee kiesgroepen goed vertegenwoordigd worden, zal er in 2020 opnieuw geworven worden voor nieuwe leden specifiek uit die kiesgroepen.

De Ondernemingsraad heeft in het najaar van 2019 een cursus over de WOR gevolgd en zal in 2020 een goede verdeling van aandachtsgebieden maken en aan de hand daarvan scholing volgen passend bij de behoefte. Daarnaast is de OR voornemens om zich in 2020 te verdiepen in de rol van de OR binnen de Leyhoeve en de onderlinge samenwerking binnen de OR.

De Ondernemingsraad heeft de volgende besluiten genomen in 2019:

- 
- Klokkenluidersregeling
  - Leydraad Arbo

## Personeelssamenstelling

### Voldoende en vakbekwaam personeel

In de personeelssamenstelling zien we vooral een personeelsgroei bij de locatie Groningen. Deze groei gaat in lijn met de toename van het aantal zorgbewoners en bewoners met een zorgvraag binnen deze locatie. De totale capaciteit van het aantal (zorg)appartementen is sinds de start van deze locatie in 2018 nog niet volledig benut, dus het betreft nog een groeimodel.

De in- en uitstroomcijfers laten zien dat bij de locatie Tilburg vooral sprake is geweest van vervanging van vertrokken medewerkers. Bij de locatie Groningen is zowel sprake geweest van vervanging, maar met name ook van een groei van het aantal medewerkers, passend bij het groeimodel van enkele jaren in deze relatief nieuwe locatie.

Vanwege de groei van de zorgdienstverlening is ook geïnvesteerd in locatie-overstijgend management en enkele stafmedewerkers (“overhead”). Ook de komst van de nieuwe directeur/bestuurder - ter vervanging van de eerdere externe bestuurder – heeft sterk bijgedragen aan diverse kwaliteitsslagen, de groei en de continuïteit van onze zorgdienstverlening.

Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt in de zorgsector zal de focus meer en meer gericht (moeten) worden op het behoud van medewerkers. Deze krapte kent wel een opvallend regionaal verschil: voor de locatie Tilburg is de krapte veel sterker voelbaar dan voor de locatie Groningen. Diverse initiatieven gericht op het behoud van medewerkers zijn in 2019 inmiddels opgestart, zoals het introductieprogramma “Warm Welkom” en bijvoorbeeld op het vlak van Werkgeluk, het medewerkerstevredenheidsonderzoek welke zijn voorbereid voor een uitrol in 2020.

Met het aantrekken van een Leyhoeve-overkoepelende directeur HR (in december 2018) en een extra HR-medewerker (in februari 2019) is een vliegende start gemaakt met het ontzorgen van leidinggevenden op het vlak van personeelsadministratie, eenduidiger personeelsinformatie via medewerkersnieuwsbrieven en soepeler processen op alle HR-vlakken. Daarmee hebben leidinggevenden in de zorg zich optimaler op hun kerntaken kunnen richten en hebben zij een grotere ondersteuning ervaren in hun omgang met medewerkers, ziekteverzuim en werving van nieuwe medewerkers. Ook de uitvoering van de CAO VVT is verder gefinetuned en geprofessionaliseerd.

---

In augustus 2019 is een recruiter aangetrokken met een zorgspecialisatie binnen recruitment. Voor die tijd viel het recruitmentproces onder algemene/bredere HR-medewerkers. Met de komst van de recruiter zijn alle wervingsteksten aantrekkelijker en opvallender geworden, met een positieve aantrekkingskracht binnen de moeilijke/krappe arbeidsmarkt in de zorgsector. Ook de gespreksvoering bij sollicitaties is hiermee geprofessionaliseerd. Tot slot is in 2019 gewerkt aan het verbeteren van beeldmateriaal voor werving (foto's, filmpjes en medewerkers aan het woord).

Eind november 2019 is de vakantieplanning voor 2020 in gang gezet, zodat we begin 2020 kunnen starten met het werven van tijdelijk personeel voor de zomerperiode van 2020, onder andere HBO-V studenten.

Door alle acties hebben we in 2019 minder zzp'ers in de zorg hoeven inzetten, circa 35% in Tilburg minder dan in 2018 en in Groningen vanaf medio 2019 geen enkele inhuur van buitenaf.

Er is voor beide locaties een start gemaakt met het formeren van een eigen flexpool. Deze medewerkers zijn in dienst van de Leyhoeve en willen en kunnen flexibel werken. Zij maken onderdeel uit van de Leyhoeve Zorg en dragen door hun grote betrokkenheid bij aan de continuïteit en kwaliteit.

Vertrouwen in én van onze medewerkers versterken blijft voorop staan. In 2019 hebben we samen met medewerkers onderzocht waar de behoefte aan scholing ligt. Daaruit volgend is het scholingsplan opgesteld. Dit plan is dynamisch en wordt minimaal ieder jaar bijgesteld. Dit alles heeft ook geresulteerd in een vernieuwde en verbeterde digitale leeromgeving. Het toevoegen van nieuwe (geaccrediteerde) E-learnings, passend bij de behoefte van de medewerkers, de eisen die gesteld worden aan de beroepsontwikkeling en last but not least de zorgvraag. Er staan ook zelfgemaakte instructies in de digitale leeromgeving, bijvoorbeeld hoe boodschappen te bestellen bij onze leverancier. De koppeling met het kwaliteitsregister van V&VN is gerealiseerd waardoor na het volgen van de E-learnings de accreditatiepunten automatisch in het portfolio van de medewerker worden bijgeschreven. Vanaf het tweede kwartaal 2019 faciliteert de Leyhoeve Zorg de collectieve inschrijving van haar medewerkers in het kwaliteitsregister van V&VN. Per 31-12-2019 stonden er dertien verpleegkundigen en 39 verzorgenden van beide locaties tezamen ingeschreven.

In 2019 is er een prisma-team samengesteld. Dit team is opgeleid en gecoacht door een externe deskundige. Voor beide locaties van de Leyhoeve Zorg zijn er medewerkers opgeleid. Om de kennis op peil te houden en het team te laten trainen, worden er zo nu en dan verkorte prisma-analyses uitgevoerd.

## Personeelssamenstelling Leyhoeve Zorg (aantal zorgverleners en verdeling over functies)

Functie	Management/ Algemeen	Tilburg	Groningen
Samenvattend	5	184	72
<b>Overhead overkoepelend</b>	<b>5</b>		
Algemeen directeur/ bestuurder	1		
Bestuurssecretaresse	1		
Kwaliteitscoach	1		
Functioneel beheerder	1		
Projectleider radicale vernieuwing	1		
<b>Overhead per locatie</b>		<b>2</b>	
Zorgplanner		1	
Facilitair medewerker zorg		1	
<b>Medewerkers zorg en welzijn</b>		<b>159</b>	<b>69</b>
Zorgcoach		3	3
Verpleegkundige nivo 5		2	3
Verpleegkundige nivo 4		12	7
Verzorgende nivo 3IG		34	21
Verzorgende nivo 3		9	1
Helpende nivo 2 plus		4	1
Helpende nivo 2		17	7
Leerling		8	3
Stagiair		5	2
Individueel begeleider		1	0
Huiskamervader/- moeder		64	21
<b>Vrijwilligers</b>		<b>23</b>	<b>3</b>
Vrijwilligers		23	3

### In- door- en uitstroomcijfers

In onderstaande tabel staan de exacte aantallen van medewerkers die in 2019 zijn ingestroomd.

### Instroom medewerkers (Leyhoeve Zorg) per locatie/ per functie

Functie	Management/ Algemeen	Tilburg	Groningen
Samenvattend	4	59	58
<b>Overhead overkoepelend</b>	<b>4</b>		
Algemeen directeur/ bestuurder	1		
Bestuurssecretaresse	1		
Kwaliteitscoach	1		
Functioneel beheerder			
Projectleider radicale vernieuwing	1		
<b>Overhead per locatie</b>			
Zorgplanner			
Facilitair medewerker zorg			
<b>Medewerkers zorg en welzijn</b>		<b>59</b>	<b>58</b>
Zorgcoach			2
Verpleegkundige nivo 5		1	2
Verpleegkundige nivo 4		4	5
Verzorgende nivo 3IG		6	23



Verzorgende nivo 3		5	1
Helpende nivo 2 plus		1	1
Helpende nivo 2		11	8
Leerling			1
Stagiair		8	2
Individueel begeleider			
Huiskamervader/- moeder		23	13

### Doorstroom

Voor de medewerkers zijn er op functieniveau doorstroommogelijkheden. Zo zijn er medewerkers die doorstromen naar de opleiding verzorgende en naar verpleegkundige. In 2020 wordt er op locatie Groningen gestart met een leerafdeling Beroeps Opleidende Leerweg (BOL) en Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL) waarbij de lessen op locatie gegeven gaan worden in samenwerking met het ROC.

### Doorstroom medewerkers (Leyhoeve Zorg) per locatie/ per functie

Opleiding	Tilburg	Groningen
<b>Leerlingen 01-01-2019</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
Verpleegkundige nivo 4		1
Verzorgende nivo 3 IG	4	
Helpende nivo 2	3	
<b>Leerlingen 31-12-2019</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
Verpleegkundige nivo 4	2	
Verzorgende nivo 3 IG	5	3
Helpende nivo 2	1	

### Uitstroom

In 2019 zijn er in totaal 69 medewerkers uitgestroomd, dit op een totaal van 200 medewerkers op peildatum 31 december 2019.

### Uitstroom medewerkers (Leyhoeve Zorg) per locatie/ per functie

Functie	Management/ Algemeen	Tilburg	Groningen
Samenvattend	1	44	24
<b>Overhead overkoepelend</b>	<b>1</b>		
Algemeen directeur/ bestuurder			
Bestuurssecretaresse			
Kwaliteitscoach			
Functioneel beheerder			
Projectleider radicale vernieuwing	1		
<b>Overhead per locatie</b>			

Zorgplanner			
Facilitair medewerker zorg			
<b>Medewerkers zorg en welzijn</b>		<b>44</b>	<b>24</b>
Zorgcoach			1
Verpleegkundige nivo 5			4
Verpleegkundige nivo 4		1	2
Verzorgende nivo 3IG		6	11
Verzorgende nivo 3			
Helpende nivo 2 plus		1	
Helpende nivo 2		9	2
Leerling		2	
Stagiair		5	
Individueel begeleider		1	
Huiskamervader/- moeder		19	4

### Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is gemiddeld over 2019 volgens de intern gestelde en ook landelijke norm van 5% verlopen. Opvallend is wel een hoger verzuimcijfer aan het einde van het jaar vergeleken met het begin van het jaar. Ondanks dat we de inzet van zorgpersoneel in de zomer(vakantie)periode goed hebben voorbereid, maakte de krapte van personeel (en de moeite om nieuw personeel) te werven toch dat de uitval na de zomerperiode, mede vanwege werkdruk, ongewenst groter was dan beoogd. Dit verklaart de stijging van het ziekteverzuimcijfer eind 2019. In 2019 zijn reeds de voorbereidingen getroffen om beter te kunnen anticiperen op de vakantieplanning in 2020 en om de werving van (ook) tijdelijk personeel tijdens de zomerperiode voor te bereiden, waaronder de inzet van HBO-V studenten. De (zomer)vakantieplanning voor 2020 was reeds in november 2019 gereed.

Verder is in 2019 een nauwe samenwerking opgestart met een arbodienst en wordt adequaat samengewerkt met een Verzuimregisseur vanuit die arbodienst. Deze verzuimregisseur helpt en ontzorgt de Leyhoeve Zorg in de verzuimbegeleiding, zowel preventief als tijdens ziekte. Hij coördineert bijvoorbeeld de afspraken voor bedrijfsartsconsulten en pakt alle processen op binnen het tijdschema van Wet Verbetering Poortwachter; alles in nauwe samenwerking met de leidinggevenden en HR. De verzuimbegeleiding is hiermee sterk geprofessionaliseerd met als doel het voorkomen van uitval door ziekte en een snellere terugkeer naar de werkvloer in geval van ziekte.

Parttime ratio gemiddeld per functie Leyhoeve Zorg

Medewerkers directe zorg	Aantal werkzame personen per 31-12-2019	Aantal Fte per 31-12-2019	Parttime ratio: Gemiddeld Fte per 31-12-2019
Verpleegkundig en verzorgend personeel	102	68,48	0,67
Zorgcoaches	6	6	1
Huiskamer vaders/moeders	68	53,16	0,78
Leerlingen/stagiaires	18	10,79	0,6
Management en overhead	6	3,34	0,56
<b>Totaal</b>	<b>200</b>	<b>141,69</b>	<b>0,71</b>

OMSCHRIJVING	HOOFD	SUB	% VAN DE OPBRENGSTEN
<b>Totale bedrijfsopbrengsten</b>	<b>€ 10.344.886</b>		<b>100,00%</b>
* Waarvan opbrengsten zorg WLZ		€ 7.740.043	74,82%
* Waarvan opbrengsten overige dienstverlening		€ 335.515	3,24%
* Waarvan overige opbrengsten (incl. subsidies)		€ 2.269.328	21,94%
<b>BEDRIJFSKOSTEN</b>			
<b>Personeelskosten</b>	<b>€ 7.521.766</b>		<b>72,71%</b>
* Waarvan lonen en salarissen		€ 5.238.097	
* Waarvan sociale lasten		€ 885.491	
* Waarvan pensioenlasten		€ 412.422	
* Waarvan overige personeelskosten		€ 276.537	
* Waarvan inhuur personeel		€ 709.219	
<b>Afschrijving</b>	<b>€ 59.460</b>		<b>0,57%</b>
<b>Overige bedrijfskosten</b>	<b>€ 3.118.990</b>		<b>30,15%</b>
* Waarvan Huisvestingskosten		€ 1.943.323	
* Waarvan bewoners gebonden en hotelmatige kosten		€ 680.981	
* Waarvan algemene- en overige bedrijfskosten		€ 494.686	

---

## Gebruik van hulpbronnen

Binnen de Leyhoeve werken we aan het kennis vergroten over verschillende (zorg)inhoudelijke onderwerpen. Zo komt voor de medewerkers aan de orde wat het betekent om ouder te worden, hoe je autonomie kunt behouden (of zelfs vergroten) en wat dit betekent voor de vrijheid en veiligheid van mensen. Met als doel veilige zorg geven die in de eerste plaats liefdevol is. Daar is onzes inziens ook meer praktische kennis voor nodig. Bijvoorbeeld in het gebruik van technologie in de verpleegzorg. Onze functioneel beheerder heeft in 2019 veel energie gestoken in het structureren van dit proces. Er zijn werkinstructies geschreven die voor iedereen toegankelijk zijn, storingen kunnen via een digitaal formulier gemeld worden, er zijn inloopspreekuren voor medewerkers geweest om alle vragen omtrent zorgtechnologie te kunnen stellen en er zijn meerdere sessies georganiseerd om medewerkers kennis bij te brengen over de zorgtechnologie binnen de Leyhoeve Zorg. Op het congres 'Thuis in de wijk' heeft de functioneel beheerder deze kennis breder gedeeld.

Daarnaast is er in 2019 gestart met het ontwikkelen van een toekomstvisie op zorgtechnologie waarbij de wensen en behoeften van onze bewoners voorop staan. Dit wordt in 2020 verder uitgewerkt. We willen de zorgtechnologie ondersteunend laten zijn aan de vraag en wens van de bewoner. De omgeving past zich aan de bewoner aan, zodat de bewoner in zijn/ haar omgeving kan blijven wonen. In Groningen start in het najaar van 2020 een medewerker met de opleiding zorgtechnologie en zij zal hierin ook een rol gaan vervullen binnen de Leyhoeve Zorg.

Centraal in het ECD (ONS Nedap) staat het leefplan dat voortkomt uit de risicoscan en de positieve gezondheid. Deze vormen samen de basis voor het leefplan. De wensen en behoeften van de bewoners vormen het uitgangspunt van ons handelen. Communicatie met bewoners en familie is hierin erg belangrijk en verloopt via het portaal CarenZorgt. Bewoners kunnen ook andere zorgverleners zoals de fysiotherapeut hiervoor uitnodigen. In het kader van transparantie kunnen bewoners en familieleden meelezen in het dossier van de bewoner.

Binnen de zorg werken wij met het pakket van Microsoft. De keuze voor SharePoint is in 2019 gemaakt en wordt uitgerold binnen de zorg. Medewerkers kunnen daarin alle belangrijke documenten en Leydraden vinden. Er zijn in 2019 veel processen en protocollen geactualiseerd en digitaal toegankelijk gemaakt voor alle medewerkers.

Zoals eerder vermeld, is de digitale leeromgeving vernieuwd en er is een koppeling gerealiseerd met V&VN. De doorontwikkeling van de digitale leeromgeving gaat in 2020 onverminderd door.

---

Het samenwerken tussen de locaties is door de toepassing van Teams verbeterd en toegenomen. Doordat beide locaties ver uit elkaar liggen, is Teams een uitkomst om elkaar toch te zien en te spreken.

In 2019 zijn er voor beide locaties van de innovatiegelden twee JustoCats aangeschaft. De JustoCat is een alternatief voor een echt huisdier en is uitwasbaar. De JustoCat roept positieve herinneringen op bij bewoners met een vorm van dementie. Daarnaast zijn we op locatie Groningen in 2019 een pilot gestart met de “Wolk” een heupairbag. De “Wolk” heupairbag verkleint drastisch de kans op een gebroken heup door een val. De eerste ervaringen zijn positief. Tevens heeft de Leyhoeve Zorg in 2019 onderzoek gedaan naar de Medido en naar slim incontinentiemateriaal. Verdere uitwerking en realisatie zal in 2020 meegenomen worden in onze toekomstvisie op zorgtechnologie.

Op HR-gebied is er in 2019 na een zorgvuldige vergelijking een keuze gemaakt uit diverse HR-systemen en is in najaar 2019 gestart met de inrichting van het nieuwe systeem en het overzetten van alle medewerkers (inclusief hun historie) naar ADP Workforce. Per januari 2020 wordt de verloning naar Workforce overgezet en worden verdere processen zodanig ingericht dat deze zoveel mogelijk geautomatiseerd en foutloos kunnen verlopen. Tot die tijd verlopen vrijwel alle personeelsadministratieve processen handmatig: zeer tijdrovend en foutgevoelig. Vanuit Workforce is een geautomatiseerde koppeling met ONS Nedap gerealiseerd.

Daarnaast zal in 2020 het wervings- en sollicitatieproces worden geprofessionaliseerd. De voorbereiding en de eerste inrichting heeft ook in 2019 plaatsgevonden. Met de implementatie van het recruitmentsysteem (Hireserve) in 2020 zal een “werken bij” pagina op de website [www.leyhoeve.nl](http://www.leyhoeve.nl) zijn ingericht.



---

## Gebruik van informatie

Eind 2019 hebben we afscheid genomen van One2Ten (kwaliteit-management-systeem). Het dashboard van One2Ten sloot niet voldoende aan bij de manier van leren en verbeteren die de Leyhoeve voor ogen had. In 2020 gaan we een nieuwe werkwijze implementeren voor het meten van de bewoners- en medewerkerstevredenheid (BTO en MTO). In het laatste kwartaal van 2019 is hier een voorstel voor ontwikkeld. In deze nieuwe werkwijze wordt de NPS-vraag meegenomen in beide tevredenheidsonderzoeken. In september 2020 zal de medewerkerstevredenheid worden gemeten. De bewonerstevredenheid zal in het najaar van 2020 worden gemeten.

Begin 2020 worden er flyers ontwikkeld om bewoners, familieleden en naasten naar hun ervaringen te vragen.

Wij hebben in 2019 indicatoren basisveiligheid gemeten via de Landelijke Prevalentiemeting Zorgkwaliteit (LPZ- meting) en tijdig aangeleverd bij het Zorginstituut. Deze kwaliteitsgegevens zijn gepubliceerd in de Openbare Database van het Zorginstituut Nederland en staan vermeld op [kiesbeter.nl](http://kiesbeter.nl).

Ons kwaliteitsplan, kwaliteitsverslag en inspectierapport van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) staan vermeld op de website.



## DE LEYHOEVE — WOONLANDSCHAP —



### PROFIEL ZORGORGANISATIE

- 2 LOCATIES: TILBURG & GRONINGEN
- EIGEN APPARTEMENT, GEZAMELIJKE WOONKAMER
  - Langdurige zorg: VV4 t/m 7, zonder behandeling
  - Intramuraal en extramuraal
- ORGANISEREN VANUIT WENSEN BEWONERS



### ONZE AMBITIE



WOONGENOT

KWALITEIT

“ZORG ZOALS JE DIE VOOR JE EIGEN MOEDER ZOU WENSEN”



LEEFPLEZIER

GASTVRIJHEID

### SAMEN AANGENAAM OUD WORDEN

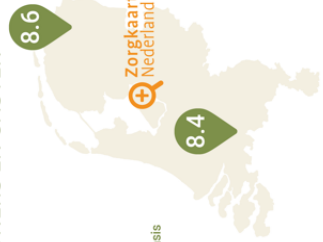


### GEWAARDEERD DOOR BEWONERS EN GASTEN



7.6

eigen onderzoek op basis van 2255 reviews



### KERNPUNTEN KWALITEITSPLAN

- DE LEEFGESCHIEDENIS IS ONDERDEEL VAN ONS ELEKTRONISCH CLIËNTEN DOSSIER**
  - Wensen en behoeften van de bewoners zijn ons uitgangspunt
  - We gaan op huisbezoek bij de toekomstige bewoner voordat de bewoner bij ons komt wonen
  - Leefplan wordt samen met bewoner en naasten gemaakt
  - Bewoners vullen het persoonlijk cliëntverhaal in
- AANDACHT VOOR DE SAMENWERKING EN RELATIE TUSSEN BEWONERS EN MEDEWERKERS**
  - Zoveel mogelijk persoonlijk contact en gebruik van CarenZorgt
  - Samen met bewoners en musicus muziek maken
    - Positieve effecten van muziek bekend maken bij werknemers en hen hierin ondersteunen
    - Meer bewegen met onze bewoners
- LEREN EN VERBETEREN**
  - Continue werving van personeel door recruiter
  - Introductieprogramma “Warm Welkom” implementeren
  - Meer aandacht voor dementie en palliatieve zorg
  - Continu leren van elkaar door intervisie, intercollegiale toetsing en audits
  - Nieuwe E-learningss passend bij de behoeften van medewerkers en de zorg
- OPEN CULTUUR EN WERKEN VANUIT RELATIES VERSTERKEN**
  - Beroep doen op inbreng door Raad van Toezicht, Clienten Raad en LeyRaad (OR), vanuit dialoog “meedoen” in plaats van “beoordelen”
  - Nieuwe werkwijze implementeren voor bewoners- en medewerkerstevredenheid
  - Implementeren nieuwe overlegtafels
- VISIE OP ZORGTECHNOLOGIE ONTWIKKELD**
  - Veel aandacht voor vrijheid, zelfstandigheid en autonomie van de bewoners. In het bijzonder de levensloopbestendigheid
  - De techniek kan meegroeien met de bewoner waardoor de bewoner (samen) aangenaam oud kan worden.

---

# Afkortingen

<b>BHV</b>	Bedrijf Hulp Verlening
<b>BNP</b>	Bedrijf Noodhulp Plan
<b>ECD</b>	Elektronisch cliënt dossier
<b>ELV</b>	Eerstelijnsverblijf
<b>FTE</b>	Full- Time Equivalent
<b>IGJ</b>	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
<b>LPZ</b>	Landelijke Prevalentiemeting Zorgkwaliteit
<b>MPT</b>	Modulair Pakket Thuis
<b>PGB</b>	Persoons Gebonden Budget
<b>PRISMA</b>	Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis
<b>RvT</b>	Raad van Toezicht
<b>SLA</b>	Service Level Agreement
<b>VPT</b>	Volledig Pakket Thuis
<b>WLZ</b>	Wet Langdurige Zorg
<b>ZVW</b>	Zorgverzekeringswet
<b>ZZP</b>	Zorg Zwaarte Pakket







**Meer informatie?**  
[www.leyhoeve.nl](http://www.leyhoeve.nl)

**CONTACT?** Mail naar [susanne.wes@leyhoeve.nl](mailto:susanne.wes@leyhoeve.nl)