



KWALITEITSBEELD

DAGELIJKS LEVEN

2024-2025



INHOUDSOPGAVE

5 Over ons	15 Reflectie op kwaliteit
5 Missie en visie	16 Incidenten meldingen bewoner
	16 Incidenten meldingen medewerker
7 Terugblik 2024	16 Calamiteiten
7 Negen nieuwe huizen in 2024	17 Inzet onvrijwillige zorg
7 Opening 100 ^e locatie	17 Klachten
7 Tevredenheid en waardering	17 Interne en externe audits
	17 Inspectiebezoek
8 Terugkoppeling speerpunten 2024	19 Vooruitblik 2025
8 DL Dichtbij	20 Medewerker en ontwikkeling
8 Implementatie van het regiemodel	20 Zorg
9 Focus op gezonde wachtlijst	21 Kwaliteit
	21 Financiën & Bedrijfsvoering
11 Dagelijks Leven en de bouwstenen van het Generiek Kompas	21 Vastgoed & Innovatie
12 Het open gesprek	
12 Het bouwen van netwerken	
13 Het werk organiseren	
13 Leren en ontwikkelen	



OVER ONS

Een gevoel van eigenwaarde is belangrijk voor elk mens. Ertoe doen en het gevoel dat je mag zijn wie je bent. Dat verandert niet wanneer iemand lijdt aan een vorm van geheugenverlies. Als Dagelijks Leven creëren we in onze hoogwaardige, kleinschalige woonzorglocaties een veilige en vertrouwde omgeving voor onze bewoners. Een plek waar zij zoveel als mogelijk leven zoals zij dat gewend zijn en zelf willen. Waar ze gehoord en gezien worden, zich gekend voelen en hun eigen keuzes kunnen maken. Gewoon, als thuis. En, misschien wel net zo belangrijk: betaalbaar voor iedereen, ook voor wie alleen AOW als inkomen heeft. Wij vinden dat deze manier van zorg, persoonlijk en gespecialiseerd, altijd beschikbaar moet zijn voor wie het nodig heeft.

Missie

De beste dementiezorg, betaalbaar voor iedereen.

Visie

Wij zien de bewoners. Zij staan voorop, niet de dementie die ze hebben. Wij luisteren naar ze, oprecht en tussen regels door. Wij kennen hun levensverhaal, hun behoeften en we weten wat zij waarderen. Wij laten ze eigen keuzes maken en ondersteunen ze waar nodig. Kortom:

Ken mij, Zie mij, Hoor mij, Laat mij.



* Medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt één keer per twee jaar uitgevoerd. In 2023 was het gemiddelde een 8,1.
** Een NPS-waarde ligt tussen de -100 en 100. Een Net Promotor Score (klantwaardering) boven de 50 wordt als 'uitstekend' gezien.

TERUGBLIK 2024



OPENING 100^e LOCATIE: HET SCHUYTGRAAFHUIS IN ARNHEM

TEVREDENHEID



8.1

Medewerkers*



8.9

Verwanten & bewoners



8.5

Vrijwilligers

WAARDERING



9.3

ZorgkaartNederland



68

Net Promotor Score**

TERUGKOPPELING SPEERPUNTEN 2024

DL DICHTBIJ

In 2024 zijn we gestart met DL Dichtbij. Een project waarbij wij onze doelgroep, mensen met dementie, ook in de wijk vanuit onze locatie willen ondersteunen. De focus ligt daarbij op het welzijn. Interviews met potentiële klanten en hun verwanten hebben geleid tot drie vormen van ondersteuning:

- **Ondersteuning aan huis:** het bieden van structuur, ondersteuning en begeleiding. Het doel is het faciliteren van het langer thuis wonen.
- **Ondersteuning vanuit onze locatie:** het bieden van deelname aan activiteiten, maaltijden of logeeropvang.
- **Ondersteuning aan mantelzorgers:** het delen van onze gespecialiseerde kennis. Hoe kunnen mantelzorgers het beste hun naaste met dementie ondersteunen om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen? En hoe kan dat op een manier die ook vol te houden is voor mantelzorgers.

In het vierde kwartaal zijn we gestart met een pilot op 5 locaties (Vlissingen, Joure, Apeldoorn, Venray en Steenbergen).

Het aantal aanmeldingen bleef nog wat achter. Dit kwam onder andere door onzekerheid over de looptijd van de pilotfase en de zorg na de pilotfase. De pilot is dan ook verlengd tot en met het eerste kwartaal van 2025.

IMPLEMENTATIE VAN HET REGIEMODEL

Het regiemodel is binnen Dagelijks Leven met succes geïmplementeerd. Hierbij heeft de verpleegkundig specialist (VS) of de physician assistant (PA) een centrale rol bij de regievoering van de bewoner. Het uitgangspunt blijft dat we voor elke (nieuwe) locatie een huisarts aan ons verbinden. Het regiemodel zetten we in op locaties waar het nodig is om de huisarts te ontlasten. Inmiddels gebruiken vier locaties het regiemodel.

Een belangrijk punt van aandacht is het ontbreken van een (prestatie)betaaltitel voor de inzet van onze VS/PA, voor de huisartsenzorg die zij verlenen. Om hier verandering in te brengen, starten we een pilot met NZa en Zilveren Kruis. Deze pilot zou medio 2024 starten, maar gaat door vertraging in 2025 van start (onderdeel binnen het jaarplan).

FOCUS OP GEZONDE WACHTLIJST

Afgelopen jaar was er extra aandacht voor een gezonde wachtlijst van locaties. Aandacht voor goede benutting van beschikbare plaatsen is toegevoegd in PowerBI voor monitoring en sturing. De informatie op de website en het inschrijfformulier zijn aangepast en daar waar knelpunten zaten bij locaties is er extra inzet geweest om de beschikbare capaciteit zo goed mogelijk te benutten. Tenslotte is er een e-learning wachtlijstbeheer ontwikkeld, die we in 2025 verder implementeren.





DAGELIJKS LEVEN EN DE BOUWSTENEN VAN HET GENERIEK KOMPAS

- Het open gesprek
- Het bouwen van netwerken
- Het werk organiseren
- Leren en ontwikkelen

HET OPEN GESPREK

Het kennen van de bewoner is de basis en diepgeworteld in onze visie “Ken mij, Zie mij, Hoor mij, Laat mij”. Dit start al tijdens het intakeproces, waarbij we in gesprek gaan met de bewoner.

Niet alleen op het gebied van de zorg en ondersteuning, maar juist ook door samen met de bewoner en verwanten het levensverhaal in kaart te brengen. Welke mensen spelen een rol in het leven van de bewoner (ecogram) en kunnen zij dit blijven voortzetten als de bewoner naar Dagelijks Leven verhuisd (verwantenparticipatie). Iedere bewoner heeft een dossier met zorgplan, waarin alle multidisciplinair gemaakte afspraken zijn vastgelegd. Verwanten kunnen het zorgplan en de rapportages digitaal raadplegen via het Verwantenportaal Caren. Voor het bespreekbaar maken van de wensen en behoeften rondom palliatieve/terminale zorg is een gedetailleerd handboek beschikbaar met ondersteunende materialen zoals een waakmand.

HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Het netwerk rondom de bewoner speelt een belangrijke rol. Dagelijks Leven vindt het belangrijk dat bewoners hun sociale leven ook na verhuizing kunnen blijven voortzetten.

Belangrijke elementen hierbij zijn het ecogram, de sociale kaart van de locatie en verwantenparticipatie (rol van verwanten op locatie, het organiseren van verwantenbijeenkomsten en een centrale Verwantenraad). Daarnaast werkt iedere locatie van Dagelijks Leven samen met ketenpartners, zoals de apotheek, de huisartsen en collega-zorgaanbieders. Met het project DL Dichtbij zetten we in op het ondersteunen van mensen met dementie in de wijk, waarin ook de contacten met welzijnsorganisaties van belang zijn.

HET WERK ORGANISEREN

De locaties van Dagelijks Leven zijn kleinschalig. We maken gebruik van een basisrooster, en een interne flexpool.

We hebben een vakgroep, met specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialisten, physician assistants en psychologen, die ook verbonden zijn aan het interne consultatieteam. Tijdens de avond-nacht-weekend (ANW) is er een samenwerking met Altide (bereikbare dienst en verpleegkundige achterwacht) en zijn er afspraken met collega-aanbieders in de regio. We willen toekomstige uitdagingen op de arbeidsmarkt voorblijven. Daarom zijn we een project gestart op het gebied van bevoegd en bekwaam en gaan we de mogelijkheden van zelfroosteren onderzoeken. In de vooruitblik op 2025 gaan we hier verder op in.

We gebruiken domotica om onze zorg te ondersteunen. Denk hierbij aan de optie om een bewegingsensor, een GPS-tracker, een tag of een persoonsalarm in te zetten. Uiteraard kijken we hierbij goed of de hulpmiddelen noodzakelijk zijn en volgen we nauwkeurig de richtlijnen van de Wet zorg en dwang (Wzd).

Ruimte voor professioneel zeggenschap is er op verschillende plekken binnen

Dagelijks Leven. Op locaties is dit geregeld via verwantenbijeenkomsten, de formele en informele overlegvormen (zoals het MDO, zorgplanbespreking, bewonersbespreking en Wzd-overleg). Centraal gebeurt dit via de Ondernemingsraad (OR), de Verwantenraad (VR) en de verschillende zorgcommissies.

LEREN EN ONTWIKKELEN

Dagelijks Leven heeft een uitgebreid opleidingsprogramma (Dagelijks Leven Academy) en we gaan jaarlijks in gesprek met medewerkers over het werk, werkplezier en ontwikkeling ('Ons gesprek'). Voor verwanten is er een online Kennisplein beschikbaar, waarin ze veel informatie kunnen vinden over dementie.

Iedere locatie werkt samen met een 'zusjeslocatie'. Afgelopen jaar is er ingezet op de vormgeving van "sterke regio's". Jaarlijks wordt iedere locatie, volgens programma, bezocht door een interne auditor voor een audit. Daarnaast is er twee keer per jaar een onafhankelijke check op de bewonersdossiers. Door de bevindingen vanuit de audits is inzichtelijk wat er goed gaat en waar er nog verbetermogelijkheden zijn.



REFLECTIE OP KWALITEIT

- Onvrijwillige zorg
- Incidentmeldingen
- Calamiteiten
- Klachten
- Interne en externe audits
- Inspectiebezoek

INCIDENTMELDINGEN

We streven een veilige meldcultuur na en stimuleren medewerkers om incidenten en bijna-incidenten te melden. Van ieder incident en zeker de trend daarin kan geleerd worden. Vooral daar waar het incident is gemeld, maar zeker ook op organisatieniveau. Welke soorten incidenten komen vaak voor en welke maatregelen kunnen we uitzetten om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Denk aan scholing, ondersteuning, aanpassingen in systemen, etc.

Bewoner

Medewerkers handelen direct bij een incident en melden (bijna-)incidenten. De locatiemanager pakt dit samen met het team op. De MIC-commissie analyseert alle incidentmeldingen op organisatieniveau. Het doel is om trends zichtbaar te maken, zodat we hier als organisatie van kunnen leren. De analyses over 2024 laten zien dat valincidenten en medicatie incidenten samen zorgen voor 75% van alle MIC-meldingen, gevolgd door 14% op het gebied van agressie en geweld. Dit is ongeveer gelijk aan 2023, wat betekent dat we geen verschuiving zien in soort incident.

Medewerker

De meeste incidenten die in 2024 door medewerkers zijn gemeld, hebben te maken met agressie en geweld (83%). In 2024 is er gewerkt aan het bieden van ondersteuning op het gebied van psychologische veiligheid, zoals een kadernotitie, een stroomschema hoe te handelen en een stappenplan nazorg. Ook de richtlijn onbegrepen gedrag kan helpen om onbegrepen gedrag te voorkomen of te beperken.

CALAMITEITEN

Zeer ernstige en fatale incidenten worden onderzocht door de calamiteitencommissie. Zij onderzoeken of de situatie gemeld moet worden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In 2024 zijn er 10 calamiteiten gemeld bij de IGJ, waarvan 60% ging over 'geweld tussen bewoners', 20% betrof een valincident en 20% overig. Bij alle meldingen is er een zorgvuldig onderzoek gedaan, waar nodig onder toezicht van een externe voorzitter. Hierbij is ook een verbeterplan gemaakt om dergelijke situaties in de toekomst te kunnen voorkomen.

INZET ONVRIJWILLIGE ZORG

Alle locaties van Dagelijks Leven zijn als accommodatie geregistreerd in het Wzd-register. Op enkele locaties is er inzet van onvrijwillige zorg, waarbij het stappenplan Wzd is gevolgd.

In 2024 is er in totaal 76 keer een vorm van onvrijwillige zorg ingezet bij 70 unieke bewoners. Meestal (37%) ging het om de inzet van een tag, waardoor het toegangshek op slot gaat zodra de bewoner in de buurt komt. Deze maatregel zetten we in als het voor een bewoner onveilig is om ongemerkt het terrein van de locatie te verlaten. Bij 21% gaat het om ADL-handelingen, gevolgd door 17% onvrijwillige medische handelingen en controles, 13% gedragsregulerende medicatie (binnen de richtlijn en observatieperiode na inhuizing), 7% overig en 5% materialen en middelen niet in eigen beheer.

KLACHTEN

In 2024 zijn er twee formele klachten geweest van bewoners/verwanten. Bij beide ging het om een klacht op het onderwerp 'Zorg en ondersteuning' en beide zijn in 2024 afgehandeld.

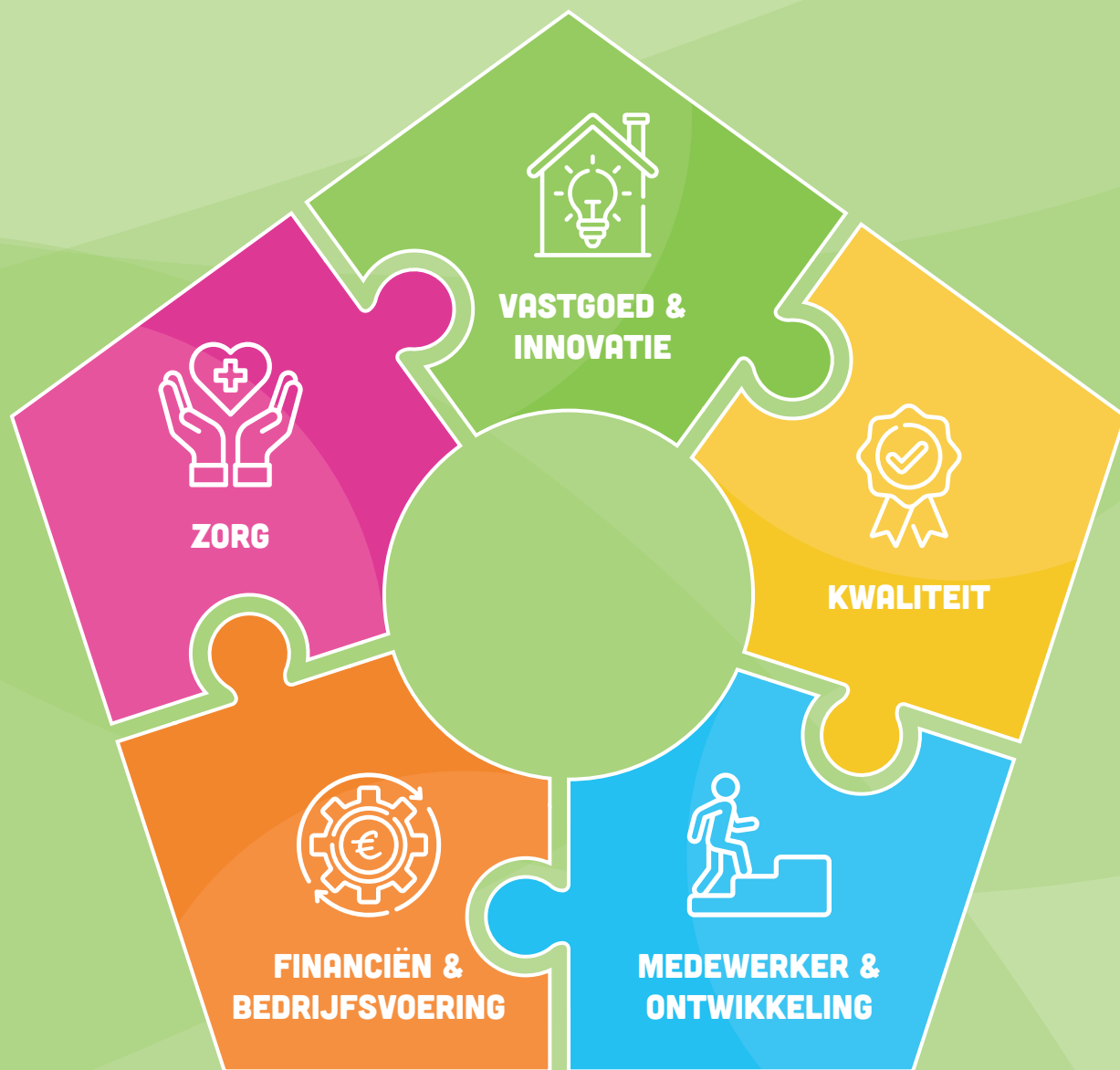
INTERNE EN EXTERNE AUDITS

In maart is de jaarlijkse externe audit uitgevoerd door een onafhankelijk certificeringsbureau (KIWA). De conclusie was dat het kwaliteitsmanagementsysteem doeltreffend is.

Daarnaast heeft Dagelijks Leven een intern auditprogramma. Alle locaties worden minimaal eenmaal per jaar onaangekondigd bezocht en er vindt twee keer per jaar een dossiercheck op afstand plaats.

INSPECTIEBEZOEK

In januari is de IGJ op bezoek geweest in het kader van toezicht op e-health. Hun conclusie was dat de inzet van ICT bij Dagelijks Leven voor een belangrijk deel zorgt voor de juiste randvoorwaarden voor goede en veilige zorg. De aandacht voor scherpe keuzes over digitale zorg, de heldere communicatiematrix en het lerend vermogen vallen in positieve zin op. Wel moeten er nog enkele stappen gezet worden op het gebied van informatiebeveiliging en het eerder betrekken van verwanten bij het formuleren van wensen en eisen over digitale zorg.



VOORUITBLIK 2025

- Medewerker en ontwikkeling
- Zorg
- Kwaliteit
- Financiën en bedrijfsvoering
- Vastgoed en innovatie

MEDEWERKER EN ONTWIKKELING

Dagelijks Leven heeft circa 3500 medewerkers en 1000 vrijwilligers. Samen zijn ze van cruciaal belang om te voldoen aan onze missie: het leveren van de beste en betaalbare dementiezorg op onze locaties.

De komende jaren hebben we te maken met aanzienlijke uitdagingen op werkgeversvlak. Er is een toenemende vraag naar zorg en ondertussen minder mensen die de zorg kunnen verlenen. Hoe organiseren we dit en zorgen we ervoor dat medewerkers zich bij ons 'thuis' voelen, bij ons blijven, duurzaam inzetbaar zijn en (werk)gelukkig zijn? Goed naar medewerkers luisteren (uitvoeren jaarlijks MTO) en blijven investeren in duurzame inzetbaarheid blijft op de agenda staan. Ook gaan we onderzoeken of zelfroosteren een bijdrage kan leveren aan het gevoel van autonomie en werkgeluk. Het beperkt kunnen inschakelen van ZZP'ers als gevolg van gewijzigde wetgeving, maakt dat we de continuïteit op locaties anders moeten gaan organiseren. De vernieuwde CAO zal impact hebben, waarbij we ervan uitgaan dat 'de medewerker op één' het thema zal blijven zijn. Ten slotte zijn de risico-inventarisaties en evaluaties (RI&E's) en het werving- en selectiebeleid toe aan een update.

ZORG

Dagelijks Leven wil meer inzetten op samenwerking met de gemeenschap om onze bewoners heen (project Community Care). Hierbij ligt het accent op wat wij kunnen brengen waardoor we meer in verbinding komen met de gemeenschap om ons heen.

Om de zorg efficiënt, werkbaar en toegankelijk te houden, optimaliseren we enkele zorgprocessen, zoals het wachtlijstbeheer, het intakeproces en het proces rondom de dubbele controle van medicatie. Dagelijks Leven is voortdurend bezig met het verhogen van de kennis en kunde van onze medewerkers. In 2025 gaan we specifiek aandacht besteden aan de thema's ouderenmishandeling, seksualiteit en intimiteit en fixatievrij werken. Om de zorg betaalbaar en toegankelijk te blijven houden voor iedereen, gaan we ons ook komend jaar inspannen om te komen tot een betaaltitel voor het regiemodel. Hierbij nemen onze specialisten van de vakgroep (gedeeltelijk) taken over van de huisarts. Tenslotte hechten we veel waarde aan een goede samenwerking en afstemming tussen de huisartsen en onze specialisten met het oog op de medisch generalistische zorg (MGZ) ten behoeve van onze bewoners. Ook hier is komend jaar extra aandacht voor.

KWALITEIT

Afgelopen jaar heeft Dagelijks Leven vol trots het 'Groene boekje' geïntroduceerd. Dit boekje geeft op een prachtige wijze woorden aan wat wij verstaan onder beste dementiezorg en hoe wij dit dagelijks in de praktijk brengen.

Om dit wat meer concreet en aantoonbaar te maken, willen we hier in 2025 een meetinstrument voor ontwikkelen. Er wordt verder gewerkt aan het implementeren van de adviezen van de Hygiëne- en Infectiepreventiecommissie op het gebied van (het gebruik van) schoonmaakproducten en de procedure rondom de de was. Hierbij is rekening gehouden met de verdere uitrol van professionele wasmachines op locaties. In het kader van duurzaamheid wordt een cateringbeleid ontwikkeld met richtlijnen over voedselkeuzes, kostenbeheersing, het tegengaan van verspilling en de gezondheid van onze bewoners. Ten slotte maken we komend jaar de overstap van het kwaliteitscertificaat HKZ naar ISO 9001, dat internationaal meer bekendheid heeft.

FINANCIËN EN BEDRIJFSVOERING

In 2025 zetten we meer in op maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zo stellen we een afvalbeleid op en doen we mee aan een onderzoeksproject van het Talma Instituut (VU) dat toeziet op de relatie tussen vrouwen, de arbeidsmarkt, de mantelzorgfunctie en dementie.

VASTGOED EN INNOVATIE

De pilot DL Dichtbij is verlengd en er zijn op pilotbasis financieringsafspraken gemaakt met een zorgkantoor.

Als blijkt dat de pilot ook in de wijk een succes is, zal verdere uitrol over de locaties van Dagelijks Leven gaan plaatsvinden. In het kader van duurzaamheid gaan we de CO2-voetafdruk van onze gebouwen en exploitatie inzichtelijk maken. Ten slotte heeft de vernieuwing van het domoticasysteem in 2024 grotendeels zijn beslag gekregen. De implementatie loopt door in 2025, net als de integratie van de GPS op dit systeem.

