



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Kwaliteitsverslag 2019
kleinschalige woonvoorzieningen
De ZorgSpecialist

Iedereen heeft ook een eigen huisje

(Bron: waardering op Zorgkaart Nederland)

15 oktober 2020

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
2. Wonen en welzijn	7
3. Indicatoren basisveiligheid	9
4. Leren en verbeteren van kwaliteit	14
5. Leiderschap, governance en management	15
6. Personeelssamenstelling	17
7. Hulpbronnen	18
8. Gebruik van informatie	19
9. Kwaliteitsbudget 2019	20

Inleiding

Aandacht en expertise zijn de sleutelwoorden van de onderscheidende zorg in onze kleinschalige woonvoorzieningen Villa Tromp, Villa Velsen en de HoogeBerg in IJmuiden, Marquant in Heemskerk en de Tuinkamer op het Landgoed Alverna in Aerdenhout.

De locaties in beeld



Villa Tromp



Villa Velsen



De HoogeBerg



Marquant



Alverna/Tuinkamer

Iedere locatie heeft zijn eigen kenmerken. Zo bevindt bijvoorbeeld Alverna/Tuinkamer zich midden in het groen en Marquant vlak bij het winkelgebied van Heemskerk. Een potentiële bewoner kiest op welke locatie het beste past bij zijn of haar huidige levensstijl.

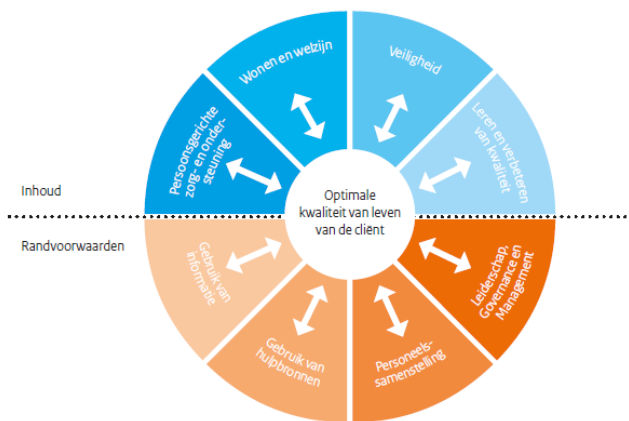
In onze kleinschalig woonvoorzieningen wonen veelal mensen die beschikken over een WLZ-indicatie. Wonen en zorg zijn gescheiden. De zorg wordt gefinancierd vanuit een ZorgZwaartePakket (ZZP) in de vorm van een Volledig Pakket Thuis (VPT). Zo kunnen wij de zorg bieden zoals thuis en dragen wij bij aan een waardig leven en een warm en veilig thuis voor mensen met dementie waarbij een niet-medische benadering centraal staat.

Het kwaliteitsjaarverslag

Met het kwaliteitsjaarverslag leggen wij verantwoording af over de kwaliteit van onze zorg. Het kan worden gebruikt voor extern toezicht en voor inkoop en contractering van de zorg.

Het verslag is ook als samenvatting beschikbaar; wat prettig leesbaar kan zijn voor bewoners en hun naasten.

Het kwaliteitsjaarverslag is opgesteld volgens de richtlijnen zoals vermeld in bijlage 5 van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Alle 8 thema's van het kwaliteitskadeverpleeghuiszorg komen aan bod.



Kwaliteit en veiligheid

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Randvoorwaarden

5. Leiderschap, governance en management
6. Personeelssamenstelling
7. Gebruik van hulpbronnen
8. Gebruik van informatie

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Het kwaliteitskader onderscheidt vier thema's als het gaat om persoonsgerichte zorg en ondersteuning: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen.

De bewoner kennen

Persoongerichte zorg kan alleen als je de bewoners kent met zijn eigen gewoonten en levensgeschiedenis (in woord en/of beeld).

Een hulpmiddel hierbij is de Qwiek.up. Door de aanvullende middelen vanuit de WLZ staat er nu op alle kleinschalig woonvoorzieningen een Qwiek.up.

De Qwiek.up biedt naast algemene mogelijkheden – films van natuur en cultuur-, de mogelijkheid om persoonlijke foto's en films via een USB-stick te projecteren. De vertegenwoordigers van de bewoners ontvangen de USB-stick wanneer een bewoner verwelkomd wordt. De doelstelling is om op deze wijze de persoonlijke levensgeschiedenis letterlijk te projecteren en hiermee de teamleden handvatten te geven om de bewoner nog beter te zien. In de praktijk bleek het plan te ambitieus. Voor naasten was het veelal te tijdrovend om hier invulling aan te geven. In 2020 is het doel om van 40% van de bewoners het levensverhaal in beeld te hebben. Dit wordt gedaan door in kaart te brengen welke ondersteuning vertegenwoordigers vanuit de organisatie nodig hebben om het levensverhaal in beeld vast te leggen.



Familienet en fotoboeken worden wel veelvuldig gebruikt waardoor er wel, samen met de bewoner, teruggekeken kan worden in de eigen levensgeschiedenis.

De wens van de bewoner staat centraal

De wensen en behoeftes van de bewoners staan centraal. Ons digitale zorgdossier Lable Care een goed middel om hier invulling aan te geven.

Juiste aandacht op het juiste moment.

En tussendoor.....

Persoongerichte zorg als essentieel onderdeel van onze visie en missie

MISSIE

Zo lang mogelijk, veilig thuis - of net zoals thuis - blijven wonen en zoveel mogelijk plezier in het leven houden – ook als het minder goed gaat. Hier zetten we ons dagelijks voor in.

Voor ons is iedere cliënt en iedere zorgvraag is uniek. Onze betrokken en deskundige medewerkers zorgen voor een aanpak die precies bij iemand past. Mensen kunnen voor alle zorg bij ons terecht.

VISIE

Als je iets niet meer zelf kan, nemen we die taken op tijd over. Maar dat betekent niet automatisch dat je niet meer mee kunt doen in de maatschappij. Mensen die zorg nodig hebben, horen gewoon middenin de samenleving thuis. Niet aan de zijlijn, maar actief middenin. We bedenken steeds nieuwe plannen om dat te realiseren.

In 2019 zijn er voor alle verzorgden van onze kleinschalige woonvoorzieningen twee visiemiddagen georganiseerd. Tijdens deze visiemiddagen is ingezoomd hoe de visie te praktiseren. Dit mede onder leiding van Leny Haaring, psycholoog en verbonden aan de Alzheimer Stichting.

Door woorden te vinden en uit te wisselen hoe we aansluiten bij de beleving van elke bewoner, werken we aan het vergroten van onze kennis en vaardigheden bij de zorg en ondersteuning van mensen met dementie.

Niet medische benadering

Bij ons staat een niet-medische benadering voorop waarbij onze bewoners kunnen rekenen op deskundige en warme aandacht. Hieraan leveren onze GVP'ers (Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric) een belangrijke bijdrage. Momenteel werken er 7 GVP'ers op de diverse locaties.

In 2020 wordt de rol van GVP 'er versterkt door een duidelijker profilering. Hierdoor wordt er meer een beroep gedaan op de kennis van de GVP'er en wordt hun kennis en kunde overgedragen aan collega's, een basis van continu leren.

4 pijlers

De zorg en ondersteuning in onze kleinschalige woonvoorzieningen kent 4 pijlers: lekker eten en drinken, creatieve expressie, muziek en sport/beweging.

Lekker eten en drinken

Binnen onze kleinschalige woonvoorzieningen wordt er veel aandacht besteed aan lekker eten en drinken in een gezellige omgeving. Er wordt rekening gehouden met de wensen van de bewoner. Deze wensen zijn per bewoner vastgelegd in Lable Care zodat iedere medewerker in kan zien wat de voorkeuren, de gewenste ondersteuning, het gewenste tijdstip (tussendoortjes) of anderszins is op het gebied van eten en drinken. Ook is er oog voor de manier waarop het eten wordt gepresenteerd. Familie kan tegen een kleine vergoeding altijd mee-eten.



Zelf het eten opscheppen draagt bij aan het thuisgevoel

Verplichte indicatore basisveiligheid

Aandacht voor eten en drinken is, naast bespreken van medicatiefouten in het team en Advance Care Planning, één van de drie verplichte indicatoren basisveiligheid 2019. De spiegelrapportage, gegenereerd vanuit Lable Care, laat zien dat bij 87 %wensen op het gebied van eten en drinken is vastgelegd.

Dit betekent dat het bij 13% van de bewoners ontbreekt of op een andere plaats is het digitale zorgdossier is vastgelegd. Doelstelling voor 2020 is om voor al onze bewoners de wensen op het gebied van eten en drinken op een identieke plek vast te leggen. Het eenduidig gebruik van het zorgdossier heeft onze aandacht.

Creatieve expressie

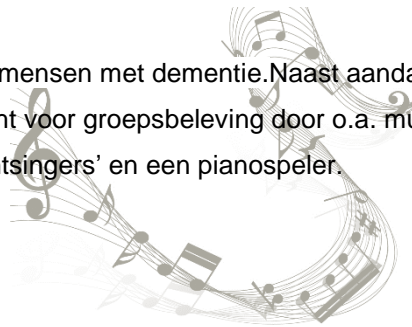


Creatieve expressie maakt onderdeel uit van het leven in onze kleinschalige woonvoorzieningen. Wekelijks komt kunstenaar Afke op elke locatie. Zij sluit aan bij de actualiteit, het seizoen, de wensen en mogelijkheden van de bewoners.

Bewoners kunnen daarnaast ook het Odensehuis (in Heemskerk en Velsen) bezoeken.

Muziek

Muziek kan veel betekenen voor mensen met dementie. Naast aandacht voor de individuele muziekbeleving is er ook aandacht voor groepsbeleving door o.a. muziekoptredens en het optreden van een troubadour, de 'Marquantsingers' en een pianospeler.



Bewegen

In onze kleinschalige woonvoorzieningen neemt bewegen een belangrijke plaats in. De effecten zijn voelbaar en zichtbaar. De coördinatie en motoriek verbetert en het plezier van samen bewegen zorgt voor een ontspannen sfeer en het verstevigen van sociale contacten.

Onze sportcoaches – actief in onze beweegruimtes in de HoogeBerg (ook voor Villa Tromp en Villa Velsen), Alverna en Marquant stemmen hun programma voor de bewoners af met de teamleden. In de sportruimten is het ook voor 'niet bewoners' mogelijk om te sporten. Zo ontstaat er een sociale cohesie wat ligt in het verlengde van onze visie: *Mensen die zorg nodig hebben, horen gewoon midden in de samenleving thuis. Niet aan de zijlijn, maar actief middenin.*

Persoonsgerichte ondersteuning is maatwerk

Bij een persoonsgerichte benadering hoort maatwerk.

Dit vraagt iets van de professionaliteit van onze medewerkers. Naast de theoretische kennis en gerichte vakbekwaamheid – onderhouden en vergroot in scholingen en visiedagen-, wordt er ook geleerd van elkaar. Tijdens teambesprekingen wordt kennis gedeeld en casuïstiek besproken.

2. Wonen en welzijn

Net als thuis.

We wonen allemaal anders, delen onze dagen verschillend in en zijn verschillend in onze activiteiten en interesses in onderwerpen. Ieder persoon heeft zo zijn eigen leef- en woonwereld. Wij willen als organisatie zoveel mogelijk aansluiten bij de leef-woonwereld van onze bewoners. Daarom richten bewoners en hun naasten het appartement in met eigen meubels. Naast het eigen appartement is de huiskamer de ontmoetingsplek voor bewoners en naasten.

De teamleden verzorgen de maaltijd en koken zelf, waarbij het menu wordt afgestemd op de wensen en smaken van de bewoners.

Zingeving

Dementie zorgt ervoor dat mensen de greep op het leven kunnen kwijtraken en daarmee hun houvast. Dit kan leiden tot 'existentiële levensvragen', ook bij hun naasten.

Vanuit het aanvullend WLZ budget is in 2019 ondersteuning aan de bewoners geboden door een geestelijk verzorger.

Activiteiten

Met volle teugen hebben onze bewoners genoten van de vele activiteiten die in 2019 zijn georganiseerd : individueel of samen met alle bewoners.

Hieronder een kleine greep van de georganiseerde activiteiten:

- Aardbeien plukken en natuurlijk zelf opeten
- Met de bewoners en de familieleden naar de kerstshow
- Lekker naar buiten met de duofiets
- 1 op 1 zwemmen met een bewoner
- In de zomer ijs halen
- Bezoek Zandvoort
- Pootje baden
- Bezoek Dierenpark Hoenderdeal
- Beautymiddag
- Sjoelen, kegelen, bingo e.d.



Samen of individueel op stap geeft plezier en verrijkt het leven.

Leefplezierdienst

In 2019 is er vanuit de aanvullende middelen WLZ o.a. geïnvesteerd in uitbreiding van formatie. Deze extra inzet is benut om tijd in te roosteren die nadrukkelijk aan welzijn is besteed.

Een middagje oudhollandse spelen of een visje halen. Een kopje koffie drinken op het terras in IJmuiden. Een barbecue organiseren voor familie en vrienden in Villa Tromp. Even niet verzorgen, maar iets gezelligs doen met één of meerdere bewoners. Dat is leefplezier in een notendop. Ook in 2019 hebben de teamleden weer veel bijzondere momenten gecreëerd.
(bron: jaarbericht 2019 De ZorgSpecialist)

3. Indicatoren basisveiligheid

De vier thema's van basisveiligheid zoals genoemd in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg (medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van veiligheidsverhogende maatregelen en preventie ziekenhuisopname) zijn verankerd in de zorgverlening van De ZorgSpecialist. Als we een nieuwe bewoner mogen verwelkomen, worden in het zorgleefplan deze vier thema's geïnterpreteerd. Ook is er aandacht voor de risico's op huidletsel, ondervoeding, vallen, depressie, incontinentie, mondproblemen, zichtproblemen en pijn. In Lable Care worden deze risico's per bewoner doorgenomen. Hierdoor wordt inzichtelijk of en welke risico's de bewoner heeft.

Passende interventies in het zorgleefplan verkleinen of elimineren deze evt. risico's. Hierbij werken we indien nodig samen met andere disciplines zoals de Specialist Ouderengeneeskunde, de fysiotherapeut, de ergotherapeut, een tandarts/mondhygiënist en onze wondverpleegkundigen.

Preventief monitoren

Preventief wordt er bij iedere nieuwe bewoner gedurende de nacht een beweegsensor ingezet voor maximaal twee weken. Hiermee monitoren we mogelijke valrisico's om zo eventueel passende interventies in te zetten.

Jaarlijks leggen wij verantwoording af over de kwaliteit van de geboden zorg door het aanleveren van indicatoren basisveiligheid en personeelssamenstelling aan het Zorginstituut.

Het Zorginstituut maakt kwaliteitsgegevens openbaar via de Openbare Database. De informatie uit de Openbare Database is voor iedereen toegankelijk. Zorgkantoren gebruiken deze gegevens voor de zorginkoop en de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd voor de handhaving

Voor 2019 gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid

1. Aandacht voor lekker eten en drinken (zie pagina 6)
2. Bespreken medicatiefouten in het team en
3. Advance Care planning.

Daarnaast zijn er twee keuze -indicatoren waarbij gekozen kan worden uit:

1. Decubitus
2. Medicatiereview
3. Middelen en maatregelen rond vrijheid en
4. Continentie

Indicatoren 2019

1. Aandacht voor lekker eten en drinken (pag. 6)
2. Bespreken medicatiefouten in het team (pag.10)
3. Advance Care Planning (pag. 11)
4. Medicatiereview (pag. 10)
5. Continentie (pag. 11)

Uitgangspunt bij de keuze is dat ervan geleerd wordt en verbetering mogelijk is.

Wij hebben, in overleg met de cliëntenraad, besloten om voor 2019 verantwoording af te leggen op de indicator medicatiereview en continentie.

De medicatiereview is gekozen om het gebruik van antipsychotica en antibiotica goed te blijven volgen en waar mogelijk af te bouwen. Continentie is gekozen om in beeld te krijgen welke interventies er worden ingezet om incontinentie te voorkomen en om te monitoren of er passend incontinentiemateriaal wordt gebruikt.

Medicatieveiligheid : bespreken medicatiefouten in het team en de medicatiereview

Verplichte
indicator
basisveiligheid

Het thema 'medicijnincidenten' is een vast onderwerp op de agenda van de teamvergaderingen in onze vijf kleinschalige woonvoorzieningen. De medicijnincidenten worden doorgenomen en preventieve acties met elkaar besproken. Hierdoor wordt er steeds geleerd van en met elkaar.

Naast de risico-inventarisatie op medicatiegebruik (zie pagina 9) en het bespreken van medicatiefouten in het team wordt de medicatie iedere 5 á 6 weken doorgenomen door de specialist ouderengeneeskundige tijdens zijn structurele bezoeken aan onze locaties.

Daarnaast wordt bij iedere bewoner jaarlijks een medicatiecheck uitgevoerd in samenwerking met de apotheker. Adviezen van de apotheker om medicatie te veranderen worden opgenomen met de huisarts of specialist ouderengeneeskunde. De coördinatoren van onze kleinschalig woonvoorzieningen zijn degene die de medicatiecheck met de apotheker agenderen en rapporteren.

Door het uitvoeren van bovenstaande activiteiten wordt het medicijngebruik van al onze bewoners continu gevolgd en waar nodig afgebouwd.

Keuze indicator

Advance Care Planning

Het tijdig bespreken van ideeën en wensen m.b.t. behandeling, ook in de laatste levensfase, is belangrijk. Het draagt bij aan inzicht en rust en passende ondersteuning. Vanuit de spiegelrapportage,

Verplichte
indicator
basisveiligheid

gegenereerd vanuit Lable Care, kan worden opgemaakt dat bij 52 bewoners (86%) van de cliënten de wensen m.b.t levenseinde is ingevuld. In 2020 zal er steekproefsgewijs worden gecheckt wat er is vastgelegd en of dit leidt tot nadere acties.

In 2019 zijn er vier bewoners met een heupfractuur en één bewoner met een armfractuur opgenomen geweest in het ziekenhuis. Er is één bewoner in het ziekenhuis opgenomen ten gevolge van een C.V.A.

Deze ziekenhuisopnames hebben niet geleid tot de verandering van de advance care planning van de bewoner.

Continentie

De spiegelrapportage van Lable Care laat zien dat er bij 60% van de bewoners een plan is vastgelegd over de toiletgang. Bij 40% is het niet bekend of en waar er iets in het digitale zorgdossier is vastgelegd. Het eenduidig gebruik van het dossier heeft onze aandacht.

In 2020 zal middels steekproeven duidelijk worden wat er exact is vastgelegd en of dit leidt tot het realiseren van ons doel: in beeld krijgen welke interventies er worden ingezet om incontinentie te voorkomen en in beeld krijgen of er passend incontinentiemateriaal wordt gebruikt.



Decubituspreventie

De medewerkers zijn alert op het voorkomen van decubitus als onderdeel van het zorgproces.

Eventueel wordt de wondverpleegkundige van de ZorgSpecialist om advies gevraagd.

Omdat decubitus in 2019 bij 1 bewoner is voorgekomen, is decubitus niet als keuze-indicator gekozen.

Veiligheid verhogende maatregelen

De inzet van de veiligheid verhogende maatregelen wordt uitgevoerd conform de concept Wet 'Zorg en Dwang'. Dagelijks wordt gekeken of een genomen maatregel kan worden afgebouwd. De Wet wordt in 2020 geïmplementeerd in de organisatie.

Binnen de kleinschalige woonvoorzieningen wordt bij de start van de zorg in de nacht een sensor ingezet. De nieuwe bewoner kan door de nieuwe omgeving onrustig zijn/worden met een verhoogd risico op vallen als gevolg. Door de inzet van de sensor kan het nachtritme van de nieuwe bewoner worden gevolgd. Na de twee weken wordt de inzet geëvalueerd en waar het kan gestopt.

De inzet van veiligheid verhogende maatregelen worden ingezet na toestemming van de vertegenwoordiger en bij geen verzet van de bewoner.

Preventiecommissie

Wanneer er incident heeft plaatsgevonden, wordt dit vastgelegd in het digitale zorgdossier Lable Care.

De kwaliteitsmanager verzorgt ieder kwartaal een rapportage en bespreekt deze met de preventiecommissie.

De meldingen gaan met name over medicijn- of valincidenten. De leden van de preventiecommissie bespreken vervolgens de meldingen tijdens de eigen teamoverleggen.

Doel is om het aantal meldingen te reduceren door steeds te vragen: wat leren we ervan en wat kunnen we verbeteren.

Voor 2020 onderneemt de preventiecommissie de volgende verbeteracties:

- ✓ De plaats van het valincident wordt bij 80% van de incidenten vastgelegd. Dit was in 2019 bij slechts 31 % van de incidenten geregistreerd. Door 'zwakke plekken' aan te pakken kan het risico op vallen worden verkleind.

- ✓ Er worden passende preventieve acties ingezet na een valincident. In 2019 is bij merendeel van de incidenten vastgelegd dat de familie op de hoogte is gebracht. Dit is geen actie om eenzelfde incident in de toekomst te voorkomen.

4. Leren en verbeteren van kwaliteit

Er worden in het kwaliteitskader vijf thema's onderscheiden: kwaliteitsmanagementsysteem, jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, jaarlijks kwaliteitsverslag, continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners en deel uitmaken van een lerend netwerk.

Kwaliteitsmanagementsysteem

De ZorgSpecialist beschikt over een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Hierin zijn onder meer beleid en werkprocessen terug te vinden. De documenten in het KMS zijn alleen toegankelijk voor het kantoorpersoneel. In 2020 zal ons nieuwe intranet (Zupernet) de toegang mogelijk maken voor alle naasten.

Kwaliteitsverslag en kwaliteitsplan

Conform het kwaliteitskader legt De ZorgSpecialist jaarlijks vast hoe er invulling wordt gegeven aan kwaliteit van zorg. Het verslag vormt de basis voor de doelstellingen in het kwaliteitsplan van het komende jaar. Zowel het plan als het verslag wordt dorgenomen met alle collega's van de kleinschalige woonvoorzieningen tijdens een teamoverleg en met het lerend netwerk.

Lerend netwerk

De ZorgSpecialist vormt samen met Samen met Warm thuis (Zuidermeer), de King Arthur Groep (Hilversum) en de Reigershoeve (Heemskerk) een lerend netwerk. Uitgangspunt is kennis delen, ervaringen uitwisselen en blijven verbeteren. In 2019 is o.a. informatie uitgewisseld over de Wet zorg en dwang.

Doorontwikkelen Lable Care

Het digitale zorgdossier Lable Care is in 2019 verder ontwikkeld. Met name m.b.t. uniform gebruik van Lable Care. In november 2019 zijn op 2 niveaus (IG en helpenden) aanvullend geschoold hierin.

Eind 2019 is er gestart met twee aandachtsfunctionarissen Lable Care per locatie.

In 2020 wordt er van Lable Care tweemaal per jaar een spiegelrapportage afgenomen. De informatie van deze rapportage is geënt op de onderwerpen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en de verplichte aanleveren van de indicatoren basisveiligheid.

5. Leiderschap, governance en management

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden zes thema's onderscheiden als het gaat om leiderschap, governance en management: visie op zorg, sturen op kernwaarden, leiderschap en goed bestuur, rol en positie interne organen en toezichthouders, inzicht hebben en geven, verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise.

Sturen op kernwaarden

We hebben onze kernwaarden verankerd in een manifest. Duidelijk en herkenbaar voor iedereen.

Ondernemend | Ruimte voor ideeën

Wij zijn altijd bezig met nieuwe plannen. Wanneer we een idee hebben waar we in geloven dan durven we het ook uit te proberen. Zo ontstaan er steeds verrassende initiatieven die inspelen op een behoefte in de maatschappij. Wij leveren zorg graag net op een andere manier.

Persoonlijk | Iedere zorgvraag is uniek

Het belangrijkste bij ons is oog hebben voor een ander. Wat heeft iemand nodig en hoe richten we de zorg dan in? Het zijn de details die het verschil maken. Samen met de cliënt en diens naasten maken we een zorgplan. We zorgen voor een aanpak die precies past. We geloven in de kracht van een vertrouwd team en streven daarom naar vaste gezichten voor elke cliënt.

Kwaliteit | Deskundigheid staat voorop

Kwaliteit en deskundigheid is waar wij voor staan. Voor iedereen die een beroep op ons doet en zijn of haar naasten. Van casemanagement, tijdelijk verblijf tot en met deskundige zorg in de laatste levensfase.

Vertrouwen | De basis van zorg

Zorgen zit in ons bloed en we weten hoe belangrijk het is dat je daarbij op de ander kunt vertrouwen. Wij zorgen voor onze cliënten en voor elkaar. Onze medewerkers zijn integere, open en betrokken mensen. Medewerkers van de ZorgSpecialist kennen en nemen hun verantwoordelijkheid. Cliënten kunnen daarop vertrouwen.

Leiderschap en goed bestuur

De directie is betrokken en regelmatig te vinden in de kleinschalige woonvoorzieningen. Alle zorgovereenkomsten voor bewoners die langdurig verblijven worden doorgenomen en getekend met een directielid. Zo zijn niet alleen alle cliënten, maar ook de naasten letterlijk in beeld.

Regelmatige deelname aan het team- en coördinatorenoverleg, en nauwe afstemming tussen de directie, managers kleinschalig wonen, HR en de kwaliteitsmanager maakt dat er continu zicht is op de kwaliteit van de geboden zorg

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft expertise op het gebied van inhoud en financiën van zorg en zijn een waardevolle gesprekspartner voor de directie.

Rol en positie interne organen en toezichhouders

Een directielid en de kwaliteitsmanager maken deel uit van de cliëntenraad en de MAR (Medewerker Advies Raad). De cliëntenraad bestaat uit leden die zorg van ons ontvangen of ontvangen hebben of via naasten zich nauw betrokken voelen bij De ZorgSpecialist.

De cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2019 vijfmaal bijeen geweest en heeft gevraagd en ongevraagd advies gegeven. Het jaarverslag van de cliëntenraad staat op de website van de ZorgSpecialist.

De Medewerker Advies Raad

De Medewerker Advies Raad is in november 2017 opgericht met als doel de inspraak van medewerkers optimaal te benutten bij het verbeteren van de organisatie.

De MAR geeft over operationele zaken gevraagd en ongevraagd advies aan de directie of de kwaliteitsmanager. De MAR is in 2019 viermaal bijeengeeweest.

Inzicht hebben en geven

Samen met Warm thuis (Zuidermeer), de King Arthur Groep (Amersfoort) en de Reigershoeve (Heemskerk) wordt het lerend netwerk gevormd. Uitwisseling op verschillende niveaus verrijkt de kennis en vergroot het inzicht. Ook worden onderling vraagstukken gedeeld die dat moment actueel zijn. In 2019 is er o.a. informatie gedeeld over de Wet zorg en dwang.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise

Om goede zorg te kunnen bieden is samenwerking met derden van essentieel belang. De Specialististen Ouderengeneeskundige is betrokken bij de zorg aan onze bewoners. Iedere locatie heeft haar bekende SO. In ieder geval maandelijks en verder zo vaak als nodig bezoekt de SO de locatie.

De SO is verantwoordelijk voor de medische zorg m.b.t. dementie. De huisarts is verantwoordelijk voor de dagelijkse zorg.

In 2019 wordt er gekeken naar een samenwerkingsverband op het gebied van mondzorg. Een Plan van aanpak hiervoor is in 2020 opgesteld.

De inzet van de psycholoog heeft een grote bijdrage geleverd door de medewerkers advies te geven tijdens de teamoverleggen. Aan de hand van casuïstiek zijn vragen m.b.t. de begeleiding van een bewoner beantwoord en handvatten gegeven om de begeleiding beter af te stemmen op de bewonerssituatie.

6. Personeelssamenstelling

In onze kleinschalige woonvoorzieningen zijn doorgaans minimaal 2 medewerkers per 9 bewoners aanwezig. Het aantal medewerkers ademt mee met de zorgvraag.

Vrijwilligers zijn actief, bijvoorbeeld tijdens het ontbijt, zodat alle bewoners de aandacht krijgen die ze nodig hebben.

's Nachts is er een nachtdienst aanwezig. In de HoogeBerg zijn zelfs 2 nachtdiensten aanwezig. Bij calamiteiten kan de nachtdienstmedewerker een beroep doen op onze achterwacht die buiten kantoor tijden bereikbaar is.

Toezicht in de nacht, bij bijvoorbeeld valrisico, wordt door moderne domotica (zoals beweegsensoren) gerealiseerd.

Voor 2019 is er verantwoording afgelegd over de personeelssamenstelling door indicatoren aan te leveren bij het Zorginstituut. Het gaat hierbij om indicatoren over de aard van de aanstelling, de kwaliteitsniveaus van de zorgverleners en vrijwilligers, het ziekteverzuim, in-, door- en uitstroom en ratio personeelskosten/opbrengsten.

Het streven is continu om te komen tot een wenselijke balans in aard en omvang van personeel om de kwaliteit van zorg op verantwoorde wijze te kunnen (blijven) leveren.



**Het aantal medewerkers ademt
mee met de zorgvraag**

7. Hulpbronnen

De voornaamste hulpbronnen en de wijze waarop deze dienend zijn geweest aan het primaire proces zijn met name

Systemen

Voor het digitale zorgdossier wordt Lable Care gebruikt. Met Lable Care kan er worden gestuurd op de wensen en behoeftes van onze bewoners en past bij onze niet medische benadering in onze kleinschalige woonvoorzieningen.

De gebouwde omgeving

De voorzieningen in elke kleinschalige woonvoorziening zijn afgestemd op de doelgroep die daar woont. Alle panden worden gehuurd zodat (groot) onderhoud van de panden wordt uitgevoerd door de verhuurder. In klein onderhoud wordt voorzien door twee, in dienst zijnde, facilitair medewerkers.

Brandveiligheid

Alle kleinschalige woonvoorzieningen zijn voorzien van een brandmeldinstallatie. Elke locatie heeft een eigen bedrijfshulpverlening. Hier wordt structureel op geschoold. Jaarlijks wordt het thema brandveiligheid geagendeerd in het teamoverleg. Een medewerker van de facilitaire dienst wordt in 2020 tot beheerder BMI en verantwoordelijk voor een goed werkend brandmeldings-installatie, periodieke controle en het bijhouden van het logboek. Tevens zal hij eens per jaar met de medewerkers een ontruimingsoefening uitvoeren.

Technologische hulpbronnen

Voor wat betreft ICT is er op de locaties een WIFI netwerk. De zorgoproepsytemen zijn geavanceerd. In Marquant kan, indien noodzakelijk, worden voorzien in cameratoezicht (met geblurd beeld).

Domotica

Domotica zoals bel- en beweegsensoren worden ingezet ten behoeve van valpreventie.

8. Gebruik van informatie

Zorgkaart Nederland

Waarderingen over de zorg en ondersteuning in onze kleinschalig woonvoorzieningen kunnen worden vermeld op Zorgkaart Nederland. In 2019 zijn de vertegenwoordigers tweemaal per mail benaderd om hun waardering op Zorgkaart Nederland te plaatsen. Tijdens de halfjaarlijkse evaluatie van zorg wordt dit verzoek ook herhaald.

Aanbevelingsscore

Voor de aanbevelingsscore wordt de aanbevelingscore van Zorgkaart Nederland gebruikt. Dit is de respons op de vraag 'Zou u deze instelling aanbevelen bij uw vrienden of familie?'.

Er zijn in 2019 slechts 13 waarderingen op Zorgkaart Nederland geplaatst waarvan 12 maal is aangegeven dat De ZorgSpecialist wordt aanbevolen bij vrienden of familie. De NPS komt hier mee op $12/13 \times 100 = 92$. De totaal score op Zorgkaart Nederland is 8,3.

In 2020 wordt er samen met de afdeling PR en marketing gekeken hoe we het aantal waarderingen kunnen verhogen.

Na beëindiging van de zorg ontvangen de vertegenwoordigers een eindevaluatieformulier. De gemiddelde waardering van deze evaluaties is een 9.0.

Medewerkersraadpleging

In het najaar van 2017 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Alle medewerkers van de ZorgSpecialist zijn in de gelegenheid gesteld om dit onderzoek in te vullen.

De ZorgSpecialist is gewaardeerd met een gemiddelde van 8,2.

Belangrijkste punt uit het onderzoek is de wens om e-learning aan te bieden.

In 2019 is er een onderzoek gestart naar een LMS (Leer Management Systeem) wat goed bij de organisatie past en waarmee medewerkers e-learning modules kunnen volgen. Dit krijgt een vervolg in 2020.

Een medewerkersraadpleging wordt om het jaar gehouden en was dan ook voor het najaar 2019 gepland. Er is gezocht naar het samenstellen van een 'werkgeeluk' onderzoek waarbij er onderzoek wordt gedaan naar wat de medewerker nodige heeft om zijn werk goed en met plezier te doen. De extra werkdruk vanwege de intrede van de WAB (Wet Arbeidsmarkt in Balans) per 1-1-2020 heeft doen besluiten de raadpleging te verschuiven naar 2020.

Interne en externe audit

Ieder jaar wordt er binnen de ZorgSpecialist een interne en een externe audit gehouden. Hiermee wordt beoordeeld of wij nog voldoen aan de kwaliteitsnormen zoals deze zijn vastgelegd binnen de HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector).

De resultaten van de interne audit hebben geleid tot het nemen van maatregelen tot meer eenduidig gebruik van Lable Care.

De externe audit is succesvol afgerond. Twee aanbevelingen – op het gebied van calamiteitenoefeningen en mondzorg – zijn overgenomen en worden in 2020 gerealiseerd.

9 Kwaliteitsbudget 2019

In 2019 hebben we vanuit het kwaliteitsbudget geïnvesteerd in medewerkers (formatie en deskundigheidsontwikkeling) en middelen (Qwiekup, Crdle, bus).

De uitbreiding van formatie voorzag in de inzet van 'leefplezierdiensten'; ingeroosterde tijd die nadrukkelijk aan welzijn werd besteed.

Naast organisatiegericht budget is er ook regionaal budget beschikbaar. De ZorgSpecialist participeert in verschillende projecten.

En is bugethouder voor de projecten 'ZIN', dat is gericht op binden en inspireren van medewerkers en voor regionaal project palliatieve zorg.