De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Kwaliteitsjaarverslag kleinschalig wonen 2021

Een liefdevolle zorgzame plek voor uw dierbare ouder. Met fijne medewerkers. Waar je jezelf ook welkom voelt. Gewoon ongewoon goed.

Bron: Zorgkaart Nederland

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1. Inleiding 4
2. Kleine terugblik 5
3. Visie op kleinschalig wonen 6
3.1 Bewegen 6
3.2 Lekker eten en Drinken 7
3.3 Creatieve expressie 7
3.4 Muziek 8
3.5 Leefpleziercoach 8
3.6 Denktank 8
4. Nieuwe ontwikkelingen 9
4.1 Fochteloo 9
5. Visie op zorg en de inzet van aanvullende middelen 10
5.1 Deskundige zorg vanuit een niet- medische visie 10
5.2 Uitbreiding Team coaching en ondersteuning teams 10
5.3 levensverhaal in beeld 10
5.4 Continueren structurele inzet leefplezier diensten 11
6. Het kwaliteitskader; zichtbaar in onze kleinschalige woonvoorzieningen 12
6.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 12
6. 2 Wonen en welzijn 13
6.3 Veilige Zorg 14
6.3.1 Indicatoren basisveiligheid 14
6.3.2 Meldingen 2021 16
6.3.3 Wet Zorg en Dwang (Wzd) 18
6.3.4 Hygiëne 19
6.4 Leren en ontwikkelen 20
6.4.1 Lerend netwerk 20
6.4.2 Toetsen van kwaliteit 20
6.4.3 Doorontwikkelen Lable Care 20
6.5 Leiderschap en Governance 21
6.5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem 21
6.5.2 Kwaliteitsverslag en kwaliteitsplan 21
6.5.3 De cliëntenraad 21

6.5.4 Raad van Commissarissen 21
6.6 Personeelssamenstelling 22
6.6.1 Bevorderen deskundigheid 22
6.7 Hulpbronnen 23
6.8 Gebruik van informatie 24
6.8.1 Zorgkaart Nederland 24
6.8.2 Eindevaluatie 24
6.8.4 Medewerkersraadpleging 25
7. Werkplan 25

1. Inleiding

Dit kwaliteitsverslag gaat over onze kleinschalig woonvoorzieningen. Villa Tromp, Villa Velsen en de HoogeBerg in IJmuiden, Marquant in Heemskerk en Alverna in Aerdenhout. En ook over Fochteloo, onze nieuwste kleinschalige woonplek in Castricum, geopend in mei.
Al onze woonplekken zijn écht kleinschalig – variërend van 9 tot 16 appartementen. Veelal wonen er mensen met een WLZ-indicatie. Wonen en zorg zijn gescheiden, de zorg wordt gefinancierd vanuit een ZorgZwaartePakket in de vorm van een Volledig Pakket Thuis (VPT).

Met het kwaliteitsjaarverslag leggen wij verantwoording af over de kwaliteit van onze zorg. Het kan worden gebruikt voor extern toezicht en biedt de basis en onderbouwing van contracten met onze stakeholders op het gebied van financiering van dezorg.

*Als er iets opvalt wanneer je binnenkomt bijeen kleinschalige woonvoorziening, dan is het **'de aandacht voor de ander'.***
Onze medewerkers waarderen het dat het bij ons gaat om de individuele behoefte van onze bewoners en hoe daarop in te spelen.
De basis van goede zorg ligt in de aandacht waarmee medewerkers ervaren dat hun ideeën , aanpak en expertise ertoe doen. En dan kan er veel.
Samen handen en voeten geven aan het verdiepen en ontwikkelen van onze visie. En samen invulling geven aan mooie nieuwe initiatieven.

2. Kleine terugblik

Het afgelopen jaar stond veel in het teken van Corona. Ook in onze kleinschalige woonvoorzieningen. Met naasten en bewoners is steeds het evenwicht gezocht tussen de veiligheid van de bewoners en de kwaliteit van leven. Het ging over de maatregelen, maar vooral ook over hoe bezoek wel mogelijk was en wat een bijdrage kon leveren aan fijn leven en wonen, zelfs in een tijd als de coronapandemie.
Ook met betrekking tot activiteiten hebben we deze steeds gekeken naar wat mogelijk was.

De buitenoptredens door onze vaste huiszanger Patrick maakten duidelijk hoe muziek verbindt en emoties kan losmaken.

Begin 2021 hebben wij aan al onze bewoners de COVID -19 vaccinatie aangeboden en in november de boostervaccinatie. Dat gaf rust bij zowel de bewoners als de naasten.

3. Visie op kleinschalig wonen

De visie in onze kleinschalige woonvoorzieningen kent 4 pijlers: sport/bewegen, lekker eten en drinken, creatieve expressie en muziek. Het is mooi om te zien en te ervaren hoe deze pijlers bijdragen aan de kwaliteit van leven die onze bewoners ervaren.

3.1 Bewegen

In 2021 zijn de beweegfaciliteiten in Alverna verder uitgebreid. In overleg en samenwerking met het bestuur van Klooster Alverna is het uiteindelijk doel om de beweegfaciliteiten ook beschikbaar te laten zijn voor buurtbewoners van het klooster, aansluitend bij onze visie. Ook in Fochteloo is het kwaliteitsbudget aangewend om beweegfaciliteiten aan te schaffen. Onder andere is daar in de ruime tuin is een beweegveld aangelegd waar de sportcoaches van De ZorgSpecialist de bewoners uitnodigen en ondersteunen bij beweegactiviteiten.

Jeu de boules baan bij Fochteloo, als onderdeel van de beweegtuin

3.2 Lekker eten en Drinken

Aandacht voor lekker eten en drinken is een vast onderdeel van het zorgplan. De wensen op het gebied van eten en drinken worden dan ook hier vastgelegd.

Onze medewerkers verzorgen iedere dag een verse maaltijd. Om de maaltijden meer af te stemmen op de wensen van onze bewoners, was de intentie om in 2021 kookworkshop te organiseren. Door corona hebben we dit moeten verplaatsen naar 2022.

Ook de bewoners zelf kunnen koken of bakken naar wens

3.3 Creatieve expressie

Afke die zorg draagt voor creatieve activiteiten is na de periode van corona weer op alle locaties herstart. Zij sluit met haar activiteiten aan bij het seizoen, de wensen en mogelijkheden van de bewoners.

3.4 Muziek

De inzet van onze casemanager Robert, om de teams te ondersteunen bij het gebruik van de Crdle, stagneerde in 2020 door de corona- veiligheidsmaatregelen. In 2021 is dit ondergebracht bij de onze Leefpleziercoach.

3.5 Leefpleziercoach

In 2021 zijn we - vooralsnog op 2 locaties – gestart met de inzet van de Leefpleziercoach. Met haar inzet en ondersteuning willen we de competenties van teamleden vergroten in het inzetten van kleine, dagelijkse activiteiten gericht op welzijn en welbevinden.

Ook richt zij zich op het ondersteunen van de inzet van hulpmiddelen zoals de Qwiekup en Illi TV, als middel om het levensverhaal van bewoner zichtbaar te maken. Vorige jaar heeft zij de Doodle- Me geïntroduceerd. Dit is een creatieve manier om het levensverhaal samen met de bewoner vorm te geven.

3.6 Denktank

Met onze denktank – een vertegenwoordiging van teamleden vanuit alle woonplekken - worden continu ideeën uitgewisseld om de vier pijlers van onze visie stevig te verankeren binnen de locaties.

De denktank vormt een broedplaats voor ideeën om de kwaliteit van onze kleinschalige woonvormen te blijven verbeteren in de breedste zin van het woord. De bijeenkomsten hebben in 2021 digitaal plaatsgevonden.

4. Nieuwe ontwikkelingen

4.1 Fochteloo

Begin mei 2021 heeft de ZorgSpecialist met Fochteloo haar zesde kleinschalige woonvoorziening geopend op wat wij misschien wel de mooiste plek van Castricum vinden. Fochteloo biedt verschillende (woon)mogelijkheden, ook voor echtparen. In Fochteloo is een warme plek waar deskundigheid op het gebied van dementie voorop staat. Ook mensen die geen cognitieve beperkingen ervaren kunnen in Fochteloo terecht.

In Fochteloo zijn elf appartementen, verdeeld over drie etages. De gemeenschappelijke woonkamer is in het bos uitgebouwd; met een uitzicht dat doet denken aan een levend schilderij.

Het geitenverblijf is een belevenis op zich

5. Visie op zorg en de inzet van aanvullende middelen

5.1 Deskundige zorg vanuit een niet- medische visie

Veiligheid en nabijheid zijn sleutelbegrippen in onze visie op kleinschalig wonen. De toepassing van moderne domotica maakt het mogelijk dat mensen vrijheid ervaren en tegelijkertijd veilig wonen.
In onze visie staan we voor deskundige zorg en ondersteuning in een niet- medische context. De teamleden richten zich – met oog voor wat er nodig is aan persoonlijke zorg- op hetgeen het leven waardevol maakt. Om hier invulling aan te geven worden teamleden naast zorgdiensten ingezet voor zogenoemde 'Leefplezier uren- of diensten'.
De Leefpleziercoach, in 2021 gedeeltelijk begroot vanuit de aanvullende middelen zal hier een belangrijke stimulans in zijn.

In 2020 en 2021 beoogden we de vaardigheden van verzorgenden in praktische trainingen, onder meer met acteurs, verder te vergroten. Dit hebben we door corona niet kunnen realiseren. Een ambitie waar we – hopelijk - in 2022 weer invulling aan kunnen geven.

5.2 Uitbreiding Team coaching en ondersteuning teams

In 2021 werd het management team kleinschalig wonen uitgebreid. Het uitdragen van en te zorgen dat er gewerkt wordt volgens onze visie is één van de belangrijke taken van de managers kleinschalig wonen.
Daarnaast is er een nieuwe functie gecreëerd in de vorm van een Verpleegkundig Specialist. Deze rol bleek in de praktijk niet aan te sluiten bij de wensen van de Verpleegkundig Specialist en de manier waarop wij kleinschalig wonen vormgeven. Deze ervaring heeft geleid tot het aanstellen van een verpleegkundig coördinator. Zij werkt op consultbasis en wordt ingepland op alle locaties. Hierdoor is en blijft zij op de hoogte van de verpleegkundige zorg van onze bewoners en is laagdrempelig bereikbaar voor het team.

Het team kwaliteit is uitgebreid met een kwaliteitsmedewerker KSW. Ook zij is werkzaam op alle locaties. Zij ondersteunt de kwaliteitsmanager bij kwaliteitsverbetering in de breedste zin van het woord.

5.3 levensverhaal in beeld

De Qwiekup en Illi TV worden o.a. gebruikt om het levensverhaal van onze bewoners in beeld weer te geven. Maar ook om samen met naasten mooie nieuwe herinneringen toe te voegen aan het levensverhaal. Medewerkers worden in het gebruik van beide middelen ondersteund door onze leefpleziercoach.

In 2021 hebben we voor de locatie Fochteloo locatie illi TV aangeschaft. Familie kan op eenvoudig wijze enkele foto's en favorieten van de bewoner aanleveren bij illi TV waarmee zij een fraai samengesteld levensverhaal maken. Jezelf zien op TV is voor de bewoner een bijzondere ervaring.

5.4 Continueren structurele inzet leefplezier diensten

De leefplezier diensten zijn niet meer weg te denken uit onze kleinschalige woonvoorzieningen. Ondersteund door onze leefpleziercoach verzorgen onze medewerkers groeps – of persoonsgerichte activiteiten waarvan het resultaat rechtstreeks zichtbaar is in het leefplezier van de bewoners

6. Het kwaliteitskader; zichtbaar in onze kleinschalige woonvoorzieningen

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg omvat 8 thema's die gerelateerd zijn aan inhoudelijke zorg, kwaliteit en veiligheid (bovenste helft cirkel) en de randvoorwaarden hiervoor (onderste helft van de cirkel).

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

In het digitale zorgdossier Lable Care worden de wensen en behoeften van onze bewoners vastgelegd. Lable Care biedt vanuit deze registraties informatie beschikbaar zodat deze informatie aansluit op de doelstellingen en uitgangspunten van het kwaliteitskader verpleeghuis zorg.

6.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning begint bij het kennen iedere bewoner. We besteden daarom veel aandacht aan het vastleggen van het levensverhaal.
Naasten worden uitgenodigd om een actieve rol in te nemen bij het delen van het levensverhaal. Dat kan op verschillende manieren, geschreven, in foto's, op een USB stick voor gebruik van de QWiekup - via de illyTV, Doodle me, de mogelijkheden zijn divers. Het draait om de passende vorm te gebruiken.

Persoonlijke zorg en ondersteuning betekent ook op de hoogte zijn van de wensen van onze bewoners. Persoonlijke wensen van 15 basisbehoeften zijn verankerd in het zorgleefplan. Er wordt rekening gehouden met de eigen regie van de bewoner, zowel in grote als in kleine thema's gedurende de dag. In afstemming en samenspraak met naasten en vertaald in het Zorgplan. Met altijd het doel dat iemand het leven kan voortzetten op en manier die als vanzelfsprekend past.

Het behouden van de eigen regie is zeker zo belangrijk als het gaat bij het proces van proactieve zorgplanning en de zorg in de laatste levensfase. Daarom worden ook deze wensen met de bewoner en diens naasten besproken en vastgelegd bij de start van de zorg of in ieder geval binnen 6 weken bij het definitief maken van het zorgplan.

Maakten wij eerder hierbij gebruik van een uniforme wilsverklaring, in 2021 hebben het Advance Care Planningsformulier geïntroduceerd. In dit formulier kunnen duidelijk het doel en grenzen van een behandeling vastgelegd worden.
In 2021 zijn er bij 98,5% van onze bewoners beleidsafspraken vastgelegd rondom het levenseinde.

6. 2 Wonen en welzijn

De zorg en begeleiding wordt 24 uur per dag, 7 dagen per week, door deskundige medewerkers geboden. Nabijheid en veiligheid zijn belangrijke pijlers, waarbij 'normaal' leven en het aansluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners centraal staat. Daarnaast vinden we het belangrijk dat ook de naasten zich thuis voelen. Ook tijdens de geldende maatregelen vanwege Corona in 2021 hebben we in onze kleinschalige woonplekken een sociale context kunnen bieden aan de bewoners – zie ook 3. Kleine Terugblik
Bezoek is vrijwel altijd mogelijk geweest. De hiervoor geldende maatregelen werden gedeeld via vlogs of per mail.

Welzijn en familiecontact

Er is en wordt veel aandacht besteed aan familiecontact. Familie is onmisbaar voor het welzijn van een bewoner. Zij zijn immers een belangrijk bron van aandacht, warmte, zingeving en levensvreugde. Zo worden er actief gelegenheden gecreëerd om te kunnen beeldbellen met hun naaste. Meelezen in het digitale zorgdossier zorgt ervoor dat naasten te allen tijde geïnformeerd zijn over de geboden zorg en ondersteuning. Familienet wordt gebruikt om mooie momenten van en met elkaar te delen.
Zodra corona het toelaat worden er in 2022 per locatie weer familieavonden georganiseerd.

Mooie momenten van zowel de bewoners als de familie kunnen worden gedeeld via Familienet

6.3 Veilige Zorg

Binnen onze kleinschalig woonvoorzieningen besteden we veel aandacht aan veilige en verantwoorde zorg. Er wordt dagelijks in de praktijk gewerkt aan verbetering van de zorg. Eén van de hulpmiddelen hierbij is het doen van metingen waarvan de resultaten tijdens teamoverleggen met elkaar worden gedeeld en besproken. Dit met als doel om te leren van elkaar en verbeteracties in te zetten.

6.3.1 Indicatoren basisveiligheid

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veilige en verantwoorde zorg:

1. Advance Care Planning	2. Medicatieveiligheid	3. Lekker eten en drinken
4. Middelen rond vrijheid	5. Decubitus	6. Incontinentie

Van deze zes thema's zijn zorgorganisaties verplicht er drie te meten namelijk Advance Care Planning, Medicatieveiligheid en Lekker eten en drinken. Daarnaast zijn jaarlijks twee keuzethema's verplicht te meten. Uitgangspunt ook hier is dat wij ervan kunnen leren en eventuele verbeteringen inzetten.
Wij hebben als keuzethema's gekozen voor de :

- Middelen rond vrijheid : dit in het verlengde van de implementatie van de Wet zorg en dwang en
- het houden van medicatiereviews als onderdeel van het thema Medicatieveiligheid. Een belangrijk onderwerp om structureel te verifiëren of de medicatie-inname past bij de bewonerssituatie.

De thema's drie verplichte thema's en de keuze thema's worden hieronder uiteengezet.

Advance Care Planning

Zoals in paragraaf 7.1 *Persoongerichte zorg en ondersteuning* is vastgelegd hebben wij in 2021 een nieuw formulier geïntroduceerd om nog beter het gesprek aan te gaan met de bewoners of diens naasten over de wensen rondom het levenseinde. Continu aandacht hiervoor heeft geresulteerd dat in 2021 bij 98,5% van onze bewoners beleidsafspraken zijn vastgelegd rondom het levenseinde. Bij één bewoner ontbreken specifiek wensen met betrekking tot et levenseinde. De naasten hebben aangeven het moeilijk te vinden om dit vast te leggen. Een volgend gesprek volgt.

Medicatieveiligheid

Op teamniveau worden medicijnincidenten besproken. Het is een vast agendapunt voor de teamoverleggen. Een lid van de preventiecommissie heeft de lead hierin.

Vanuit alle locaties zijn medewerkers vertegenwoordigd in de preventiecommissie. De preventiecommissie komt 5 maal per jaar bij elkaar om de geregistreerde meldingen te bespreken. Doel is om van elkaar te leren en daar waar nodig verbeteringen in te zetten.

Medicatiereview

In aanwezigheid van een apotheker, de specialist ouderengeneeskunde(SOG 'er) en de coördinator wordt jaarlijks per bewoner de medicatie doorgenomen.

Tussentijds is er aandacht voor het medicatiegebruik en het effect ervan door de specialist ouderengeneeskunde. De SOG 'er bezoekt eens in de 6 weken de locaties en informeert dan naar eventuele wijzigingen in medicatiegebruik. Eens per halfjaar wordt de medicatie door de SOG ér doorgenomen. De huisarts wordt in consult gevraagd wanneer hier aanleiding toe is.

Lekker eten en Drinken

De spiegelrapportage, gegenereerd vanuit Lable Care, laat zien dat bij 81% van de bewoners één of meerdere wensen op het gebied van lekker eten en drinken zijn vastgelegd. Uit nadere analyse blijkt dat bij 19% van de bewoners de wensen zijn vastgelegd op een andere plek in het elektronische zorgdossier dan waaruit Lable Care de informatie exporteert. Het registreren van de wensen op identieke wijze heeft onze aandacht.

Resumé indicatoren basisveilig 2021

Advance Care planning	98,5 %
Bespreken medicijn incidenten in teamoverleggen	100%
Medicatiereviews	100%
Registratie wensen lekker eten en drinken	100%
Middelen rondom vrijheid	zie Middelen rondom vrijheid pagina 14

Middelen rondom vrijheid – De Wet zorg en dwang

Analyse inzet onvrijwillige zorg 2021

	1e halfjaar 2021	2e halfjaar 2021	Toegepaste vorm
Totaal aantal cliënten	67	67	
Onvrijwillige zorg toegepast in een onvoorziene situatie	1	3	bedhekken
Het toedienen van medicatie		1	

Inzet onvrijwillige zorg in een onvoorzien situatie en onvrijwillige zorg met verzet 2021 zoals aangeleverd bij de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd

Bovenstaande gegevens laten zien dat er in het eerste halfjaar 1x onvrijwillige zorg is ingezet in een onvoorzien situatie. De inzet van onvrijwillige zorg in het tweede halfjaar is bij twee bewoners overgaan naar geplande zorg en bij de derde bewoner is de zorg beëindigd. De inzet van medicatie in het twee halfjaar wordt gecontinueerd.

Naast de inzet van acute onvrijwillige zorg en de inzet van onvrijwillige zorg met verzet is er ook negen maal psychofarmaca ingezet buiten de Verenso richtlijnen om. De inzet en continuering van psychofarmaca gebeurt altijd in overleg met en op initiatief van de Specialist Ouderengeneeskunde.

6.3.2 Meldingen 2021

Naast het meten van de basisindicatoren worden incidenten nauwkeurig geregistreerd in Lable Care en jaarlijks geëxporteerd vanuit dit systeem. Deze export geeft een goed beeld van het soort incident, de oorzaken en gevolgen en de te nemen of genomen preventieve maatregelen per locatie. Van hieruit wordt een jaarrapportage vastgelegd. Voor 2022 worden er per locatie doelen gesteld om het aantal meldingen te reduceren. De leden van de preventiecommissie hebben hierin een leidende rol in, ondersteund door de kwaliteitsmedewerker.

Hieronder zijn de belangrijkste meldingen van 2021 uiteengezet.

Valincidenten

De ZorgSpecialist verstaat onder een val :
Het plotseling en onvrijwillig op de grond terechtkomen. Of iets een val is of niet, wordt dus niet bepaald door het feit of er wel of geen letsel is opgetreden.

Dit betekent dat als iemand van de stoel is gegleden of op zittend op de grond wordt aangetroffen, dit ook als valincident wordt geregistreerd. Deze incidenten willen we immer ook voorkomen.

Er zijn in 2021 in totaal 68% = 199 valincidenten gemeld. Dit zijn er 30 meer dan in 2020. Daarvan zijn 14 valincidenten gemeld in villa Fochteloo waar sinds 1 mei 2021 zorg en ondersteuning wordt geboden. Er zijn ook bewoners met een hoog risico op vallen. Dit risico is met de naasten besproken en door hen geaccepteerd. We blijven altijd scherp en doen er preventief alles aan om vallen te
voorkomen.

Interventies om vallen te voorkomen: Aanbieden rollator- inzet sensoren – inzet camera- zorgen voor goede verlichting - alert zijn op goed schoeisel – aandacht voor – medicatiereview -

De valincidenten hebben zes maal geleid tot een ziekenhuisopname : vijfmaal een heupfractuur en eenmaal een schouderfractuur.

Agressie

Onder agressie verstaan we alle vormen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag waardoor een medewerker of een bewoner zich onveilig of bedreigd voelt.

Acht procent (21) van het totaal aantal meldingen gaan over veelal verbale agressie. Waarvan elf meldingen bij één bewoner. Alle meldingen zijn afgesloten door een verandering in de benaderingswijze.

Medicijnincidenten

In 2021 zijn er 53 medicijnincidenten gemeld ten opzicht van 79 meldingen in 2020. Een vermindering van 26 meldingen. Een belangrijk gegeven is dat bij 61% van de meldingen is aangegeven dat de bewoner vergeten is medicatie is in te nemen. Hierbij is niet duidelijk geregistreerd of de medicatie in eigen beheer of geheel wordt overgenomen door de medewerkers. Dit wordt opgepakt met de preventiecommissie.

6.3.3 Wet Zorg en Dwang (Wzd)

In 2021 zijn er grote stappen gezet als het gaat om de implementatie van de Wet zorg en dwang.
Tijdens structurele bijeenkomsten met de aandachtsfunctionarissen Wzd is de kennis van de Wet vergroot. Het vastleggen van de onvrijwillige zorg in het digitale zorgdossier is een terugkerend onderwerp en leerproces geweest. In de dagelijkse praktijk worden de aandachtsfunctionarissen Wzd ondersteund door de kwaliteitsmedewerker.
De Specialist Ouderengeneeskunde wordt regelmatig uitgenodigd om casuïstiek te bespreken.
De externe deskundige werd in 2021 een onafhankelijk deskundige. Dit betekende dat wij deze rol nu hebben belegd bij één van onze casemanagers, tevens verpleegkundige. De onafhankelijk deskundige sluit op uitnodiging van de contactverzorgende aan bij het MDO.
Het continu toetsen van de onvrijwillige zorg op doelmatigheid, proportionaliteit, subsidiariteit en veiligheid en als laatste toetsing ook door de Wet zorg en dwang functionaris, maakt dat er continu een goede afweging wordt gemaakt voor het al dan niet inzetten of continuering van de onvrijwillige zorg.

Voor de medewerkers is een duidelijke handleiding gemaakt waarin de basis van de Wet en de bijhorende stappen van de Wet duidelijk zijn uiteengezet. De handleiding geeft tevens duidelijke instructies hoe de verschillende stappen van de Wet moeten worden vastgelegd in Label Care- het digitale zorgdossier.. De handleiding is door alle medewerkers in te zien via Zupernet.

Preventief wordt er veel gedaan om inzet van onvrijwillige zorg te voorkomen:

- Het vastleggen en op de hoogte zijn van het levensverhaal van de bewoner
- De inzet van leefplezier (diensten)
- De inzet van de ABC methode
- inzet Wuzzi (mobiele personenalarmering)
- Inzet van alternatieven o.a. door het gebruik van de Alternatievenbundel van Vilans
- De inzet van een psychloog – voor het opstellen van een benaderingsplan
- Het bespreken van de bewonerssituatie met de specialist ouderengeneeskundige. Dit gebeurt in ieder geval minimaal eens per 6 weken.

Clientvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang

De cliëntvertrouwenspersonen werken regionaal. Dit maakt dat de ZorgSpecialist twee cliëntvertrouwenspersonen heeft: een voor de locaties boven het kanaal en een voor de locaties onder het kanaal. De cliëntvertrouwenspersonen hebben op de eigen locaties een rondleiding gehad.

6.3.4 Hygiëne

Hygiënisch werken is een belangrijk thema als het gaat om veilige zorg. Corona heeft ons maar al te goed laten zien wat voor invloed ene virusinfectie kan hebben op de kwaliteit van leven van ons allen. Het hygiënisch werken is en wordt continu benadrukt. Het hygiënebeleid wordt in 2022 geauditeerd. Via OnderwijZ volgen medewerkers een scholing over hygiënisch werken. De intentie is om in 2022 een klassikale sessie te organiseren in samenwerking met de GGD/afdeling infectiepreventie.

6.4 Leren en ontwikkelen

Leren is een doorlopend proces en vindt voornamelijk plaats in de praktijk. Maar uitwisselingen van ervaringen en werkwijzen vindt ook plaats via het lerend netwerk.

6.4.1 Lerend netwerk

Samen met WarmThuis (Zuidermeer), de King Arthur Groep (Amersfoort) en de Reigershoeve (Heemskerk) vormt de ZorgSpecialist een lerend netwerk.
De basis van onze samenwerking is gelegd voor het coronatijdperk. Informeel is er in 2021 contact geweest om vragen met betrekking tot corona te delen.
Fysieke bijeenkomsten staan gepland voor het komende jaar.

6.4.2 Toetsen van kwaliteit

Jaarlijks wordt er getoetst of wij voldoen aan de HKZ normen - Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Met deze toetsing – de externe audit – wordt door een onafhankelijke externe partij getoetst of onze processen doeltreffend en effectief zijn. Dit alles om ons continu te verbeteren en om certificering van de HKZ norm te blijven hanteren.

Externe audit

De externe audit heeft in augustus 2021 plaatsgevonden en is goed afgerond. Het HKZ -certificaat is wederom voor 3 jaar afgegeven.

Opmerking van de auditor: Brede waardering voor inhoud en wijze(n) van communicatie en aandacht voor de medewerker t.t.v. corona; men heeft veel contact ervaren. T.t.v. de pandemie is DZSerin geslaagd substantiële ontwikkelingen verder vorm en inhoud te geven; denk aan de ontwikkeling van Zupernet, Onderwij(z)s.

Interne audit

Naast een externe audit worden er ook met regelmaat interne audits gehouden. Het doel ervan om te kijken wat er goed gaat en wat er beter kan.

Vanuit de kleinschalig woonvoorzieningen wordt er met de aandachtsfunctionarissen Lable Care, incontinentie, Wet zorg en dwang en met de preventiecommissie continu gewerkt aan verbeteringen. Een specifieke planning met betrekking tot de interne audit wordt in 2022 vastgelegd.

6.4.3 Doorontwikkelen Lable Care

Sinds 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.
Om de gegevens vanuit de spiegelrapportage te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren is het essentieel dat het juist en identiek wordt gebruikt. De kwaliteitsmedewerker krijgt in 2022 hierin een leidende rol (zie – 5.2 Uitbreiding Team coaching en ondersteuning teams)

6.5 Leiderschap en Governance

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.

6.5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

De ZorgSpecialist beschikt over een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem. Hierin zijn onder meer beleid en werkprocessen terug te vinden.
De belangrijkste documenten in het KMS zijn toegankelijk voor medewerkers via een eigen E-mailaccount van De ZorgSpecialist met direct toegang tot het Zupernet – ons intranet. Via Zupernet zijn ook de Vilans protocollen direct toegankelijk voor al onze medewerkers.

6.5.2 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 doorgenomen met alle collega's van de kleinschalige woonvoorzieningen tijdens een teamoverleg.

In 2022 wordt het kwaliteitsplan met alle medewerkers bespreken in de vorm van BBB bijeenkomsten. BBB staat voor Borrel, Bite en Beleid. Een mooie combinatie van de gezelligheid van elkaar weer zien en ontmoeten en tegelijkertijd geïnformeerd worden over ontwikkelingen, beleid en hoe we dit samen vorm gaan geven.

6.5.3 De cliëntenraad

In de cliëntenraad wordt gevraagd en ongevraagd advies geformuleerd ten aanzien van relevante onderwerpen voor onze kleinschalige woonvoorzieningen. In 2021 was dit onder meer over bezoekregelingen en in algemene zin de communicatie tijdens de huidige pandemie.

6.5.4 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft geregeld overleg met de directie, ook waar het gaat om de visie en inhoud van zorg en de gekozen strategie om deze te realiseren. In verband met corona is er geen bijeenkomst geweest met de cliëntenraad. Dit is verplaatst naar het eerste kwartaal van 2022.

6.6 Personeelssamenstelling

De personeelssamenstelling ademt mee met de veranderde zorgvraag van onze bewoners. Uitgangspunt hierin is dat er voor elke bewoner altijd voldoende aandacht, toezicht en deskundigheid aanwezig is. Eventueel kan er deskundigheid worden ingeroepen zoals onze verpleegkundig coördinator of iemand van ons palliatieve team. Onze medewerkers kunnen altijd laagdrempelig andere specialisaties inroepen zoals onze Specialist Ouderen-geneeskunde en onze psycholoog.

Naast medewerkers in loondienst werken er ook vrijwilligers in onze kleinschalige woonvoorzieningen. Hun enthousiaste inzet bevordert het welzijn van onze bewoners door o.a. te koken of met een bewoner op stap te gaan Een prachtige aanvulling en ondersteuning op de professionele zorg en de leefplezier diensten.

Inzicht in de personeelssamenstelling geeft informatie voor interne sturing en toezicht. Opvallend is dat het ziekteverzuimpercentage, ondanks corona, slechts 4,9 % is en dat er meer dan 1 Fte per cliënt is ingezet.

6.6.1 Bevorderen deskundigheid

Naast de aanwezigheid van voldoende personeel blijven we inzetten op leren en ontwikkelen. Dit doe wij o.a. in teamoverleggen en met onze aandachtsfunctionarissen - zie 6.4.2. Toetsen op kwaliteit

Onze Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatrie spelen een belangrijk rol in het leerproces als het gaat om onbegrepen gedrag. Daarnaast zijn we in 2021 gebruik gaan maken van OnderwijZ, ons Leer Management Systeem.

GVP ér

Gespecialiseerd Verzorgenden Psychogeriatrie (GVP'er) hebben een belangrijke rol binnen onze kleinschalige woonvoorzieningen als het gaat om collega's te ondersteunen bij het leren omgaan en begrijpen van onbegrepen gedrag van onze bewoners. Om de GVP'er prominenter te positioneren binnen de locaties zijn we gestart met het bestaande profiel explicieter te maken als het gaat om taken en verantwoordelijkheden. De kwaliteitsmedewerker krijgt een rol in het begeleiden van de GVP'ers in hun rol

We streven ernaar dat in 2022 op alle locaties een GVP'er werkzaam is.

OnderwijZ - Leer Management Systeem

Ons Leer Management Systeem is per 1 april 2021 onder de naam OnderWijz in gebruik genomen. Vanaf die datum zijn er voor alle medewerkers e-learningen beschikbaar gesteld, verplicht, niet verplicht of aangevuld met een klassikale sessie. Naast aandacht voor het zorginhoudelijke aspect is er natuurlijk ook aandacht voor scholingen op het gebied van het leefplezier. Deze scholingen worden samengesteld door onze eigen leefpleziercoach.
De intentie was om in 2021 ook scholingen te organiseren gericht op belevensgerichte zorg met behulp van een acteur. Dit hebben we door corona moeten verplaatsen naar 2022.

6.7 Hulpbronnen

De Zorgspecialist maakt gebruik van hulpbronnen in het primaire proces.

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 het 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. De panden worden gehuurd zodat (groot) onderhoud wordt uitgevoerd door de verhuurder. Fochteloo is eigendom van De ZorgSpecialist.
In klein onderhoud wordt voorzien door drie 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 is beheerder BMI en verantwoordelijk voor een goed werkend brandmeldings-installatie, periodieke controle en het bijhouden van het logboek. Tevens voert hij eens per jaar met de medewerkers een ontruimingsoefening uitvoeren. Door corona kon dit in 2021

Technologische hulpbronnen

Voor wat betreft ICT is er op de locaties een WIFI netwerk. In 2021 zijn er zorgoproepsystemen vernieuwd en gemoderniseerd. In Marquant kan, indien noodzakelijk, worden voorzien in cameratoezicht (met geblurd beeld).

Domotica

Domotica zoals bel- en beweegsensoren worden ingezet ten behoeve van valpreventie, zonder dat de bewoner in zijn vrijheid wordt belemmerd.

KIK-V

In 2021 heeft de eerste oriëntatie plaatsgevonden met betrekking tot KIK- V. Het programma KIK-V zorgt voor afspraken tussen ketenpartijen in de verpleeghuissector, zorgt ervoor dat de uitvragen beter op elkaar afgestemd zijn en stimuleert zoveel mogelijk hergebruik van bestaande informatie. We formeren een projectgroep om KIK V te implementeren in 2022.

6.8 Gebruik van informatie

Leren en ontwikkelingen doen wij niet alleen vanuit de praktijk en van het lerend netwerk, ook cliëntervaringen zijn een belangrijke bron om te kijken wat er goed gaat, maar ook wat er beter kan. We gebruiken hiervoor de waarderingen van Zorgkaart Nederland en vanuit de eindevaluaties.

6.8.1 Zorgkaart Nederland

Vertegenwoordigers van onze bewoners ontvangen in maart en oktober per mail een verzoek om hun waardering vast te leggen via Zorgkaart Nederland. Ook tijdens een zorgleefplanbespreking wordt aan de vertegenwoordiger gevraagd Zorgkaart Nederland in te vullen.

In 2021 zijn er twaalf waarderingen geplaats met een gemiddeld cijfer van een 9,1.

> ***Bron : waardering op Zorgkaart Nederland:***
> *Een kleinschalige leefomgeving waar met aandacht, zorg en respect met de bewoners wordt omgegaan. Er worden veel activiteiten voor de bewoners georganiseerd, waarbij ook rekening wordt gehouden met de specifieke wensen van de bewoners. Ook bijzonder is, dat door de teamleden (naast de broodmaaltijden) iedere dag een maaltijd voor de bewoners wordt bereid met verse ingrediënten. Er is een goede informatievoorziening richting directe familie.*

Het aantal waarderingen willen we het komende jaar verhogen door ook tijdens familiebijeenkomsten het invullen van Zorgkaart Nederland te agenderen.

6.8.2 Eindevaluatie

Na het beëindigen van de zorg, ontvangen de vertegenwoordigers van de bewoners een eindevaluatie. In 2021 is 21% ingevuld retour gezonden. De zorg en ondersteuning on onze kleinschalig woonvoorzieningen is gewaardeerd met een gemiddelde va 9,2.

In 2022 wordt het eindevaluatieformulier in samenwerking met de afdeling PR en communicatie qua opmaak vernieuwd. Doel hiervan is om het aantal retour gestuurde formulieren te verhogen.

6.8.3 Wensen vanuit Lable Care – een zelfgekozen instrument

In Lable Care wordt op elke zorgbehoefte de wensen van de bewoner en diens mate van tevredenheid vastgelegd. We zijn met Lable Care in overleg om deze informatie ook in te kunnen zetten als instrument om clientervaringen te meten.

6.8.4 Medewerkersraadpleging

De medewerkersraadpleging die gepland stond voor 2021, hebben we door corona moeten verplaatsen naar 2022. Al konden we niet fysiek met alle medewerkers in contact komen tijdens ons jaarlijks kerstmatinee, de digitale pubquiz was een mooie vervanging. Op de dag van de zorg was lag er voor alle medewerkers een goedgevulde borrelplank klaar.

7. Werkplan/verbeterplan

De acties vanuit het kwaliteitsplan en het kwaliteitsverslag worden vastgelegd in een werkplan. Dit plan wordt iedere maand geëvalueerd met de directie, de managers Kleinschalig wonen, de kwaliteitsmanager en kwaliteitsmanager.