

Kwaliteitsverslag 2019

Voor de visie van onze Herbergier verwijzen wij naar de website. Op de website is ook het resultaat van Argo te vinden en de Essentie.

Samen leren en verbeteren.

01. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

a. Compassie, nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip

Een Herbergier wordt gekenmerkt door persoonsgerichte zorg. De medewerkers gaan eerst een relatie aan en werken vanuit deze relatie. In 2018 is dit verwoord in de Essentie Zorg.

Resultaten:

De medewerkers van Herbergier kennen de bewoners zeer goed. Ze hebben ook intensief contact met de contactpersonen. In 2018 is begonnen met het werken met eerste contactverzorgende om de relatie met de families meer te intensiveren. Er wordt betekenisvol contact gemaakt en de bejegening is daar op aangepast. In 2019 zijn de eerste contactpersonen ook aanwezig geweest bij de evaluatiegesprekken met de familie. Dit heeft de relatie met de familie nog meer versterkt en de rol van de eerste contactpersoon verder verduidelijkt.

Er is met empathie en begrip gewerkt.

b. Uniek zijn

Door middel van documenten wordt bij aanvang van het inwonen in onze Herbergier uitvoerig stilgestaan bij het levensverhaal van een bewoner. Dit wordt neergelegd in het digitale overdrachtssysteem, zodat medewerkers en stagiaires zich op de hoogte kunnen stellen. Door de intensieve contacten van de medewerkers met de bewoner wordt regelmatig veranderend gedrag waargenomen. Er wordt bijvoorbeeld direct een urinestrip gedaan om te bezien of een ontsteking ten grondslag ligt aan het veranderde gedrag. Een bewoner in onze Herbergier krijgt activiteiten aangeboden, die passend zijn bij de hobby's en wensen. Zo werd er in 2019 een schilderclubje gestart, worden er gedichten voorgedragen, zijn er regelmatig dansmogelijkheden en zangkoren enz. In 2019 is nog meer stilgestaan bij de individuele wensen van de bewoner, omdat er meer medewerkers zijn aangetrokken (gemiddeld 1,5 fte meer) en dus meer tijd beschikbaar is gekomen. Daarnaast hebben 2 bewoners ZZP 7 gekregen. Ook daar zijn extra medewerkers voor aangetrokken. Ook zijn er veel bewoners naar de sportschool gegaan en naar het zwembad, omdat ze daar behoefte aan hadden.

c. Autonomie

Tijdens evaluatiegesprekken kunnen naast de belangen van een bewoner aanklaarten als de bewoner dat niet meer zelf kan. Bewoners die nog zelf hun belangen kunnen bespreken zijn aanwezig bij de evaluatiegesprekken.

Er is ook in 2019 rekening gehouden met de wensen van de bewoner betreffende het einde van het leven. Dit is vooraf uitvoerig besproken met de familie en de huisarts.

We beseffen dat dementie een chronische aandoening is, dat de dementerende steeds zorgafhankelijker maakt. We willen niet zozeer de autonomie van de bewoner herbevestigen of herstellen, maar zorgen dat er betekenvolle hulprelatie ontstaat waar iets in heen en weer kan gaan: de zorgzame betrekking. Wij vatten daarom eigen regie op als niet gedwongen worden en als ruimte voor eigenheid. Wij willen een nieuw thuis bieden. Een thuis waar de bewoner geborgenheid ervaart en zich gezien en gehoord voelt en in tel is. Samen vormen we een woon- en leefgemeenschap, waarbij ook de verzorgenden gezien worden als huisgenoten. (zie website).

d. Zorgdoelen.

In onze Herbergier wordt niet gewerkt met zorgleefplannen en worden ook geen specifieke zorgdoelen gesteld inzake aspecten van de ziekte. Zo nodig worden aspecten als medicatie, dieet, primaire hulpvragen als zorgafspraken verwoord in het digitale systeem Zilliz, waarmee we in januari 2018 gestart zijn. Medicijngegevens worden verwerkt in het programma N-care, waarmee we in mei 2018 zijn gestart.

Er is 2 maandelijks overleg gevoerd met de huisarts. In 2019 is regelmatig de expertise van de Specialist Ouderen Geneeskunde ingeroepen voor bewoners met onbegrepen gedrag. Ook is het CCE-team ter ondersteuning ingeroepen voor een bewoner. Deze inzet wordt in 2020 gecontinueerd. Er zijn in 2019 drie keer medicijnrevues gehouden, waarbij ook de apotheker aanwezig was.

02. Wonen en Welzijn

a. Zingeving

Voor de visie: zie website.

Er is in 2019 een avond georganiseerd voor familie om inzicht te krijgen in de laatste levensfase, de terminale fase. De huisarts heeft tijdens een voordracht informatie verstrekt aan de hand van schilderijen over de lichamelijke en geestelijke veranderingen tijdens de laatste fase. Daarna hebben de familieleden samen met een aantal medewerkers nog nagepraat. Er was ook een begrafenisondernemer aanwezig deze avond. Onze medewerker met aandachtsveld Palliatieve zorg heeft deze avond verteld over het nieuwe beleid Palliatieve Zorg in de Herbergier Zoetermeer (onder andere met waakmand, aftekensysteem enz.)

Er is sinds jaren een goede samenwerking met de protestantse en katholieke kerk in Zoetermeer. Op verzoek is de geestelijk verzorger gevraagd om met een bewoner en/of familie te spreken.

Mochten we verlegen zijn met het gedrag van een bewoner dan vragen we een psycholoog om advies. Deze psycholoog zoekt ook vaak mogelijkheden voor de zingeving van de bewoners. We hebben de psycholoog in de loop van het verslagjaar 7 x gevraagd om een benaderingsplan te schrijven. Deze plannen zijn ingevoerd en geëvalueerd.

b. Zinvolle tijdbesteding

In onze Herbergier wordt een reeks aan activiteiten aangeboden als zwemmen, sportschool, bewegen voor ouderen, zingen, schilderen, breien, muziek luisteren, dansen, bijdrage leveren aan de maaltijd, boodschappen doen, uitjes enz.

c. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Er wordt aandacht besteed aan de eigen wensen en behoeften van de bewoner in overleg met de contactpersonen (meer of minder douchen, wensen met betrekking tot kleding, huiskapper en pedicure aan huis). In 2019 zijn er 2 keer bewonersbesprekingen georganiseerd waarbij de thema's Wonen en Welzijn uitvoerig aan de orde komen. Voorts is er extra aandacht geweest voor mondzorg tijdens deze besprekingen. We zijn in 2019 gestart met Tandartskomtlangs. Voor 11 bewoners zorgt de mondhygiëniste regelmatig voor het gebit en komt de tandarts langs voor het vullen van gaatjes. Er is ook advies gegeven over de verzorging van de kunstgebitten.

d. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Er zijn 2 evaluatiebijeenkomsten georganiseerd, waarbij familie hun wensen kunnen aangeven. Familie is ook in 2019 steeds uitgenodigd om betrokken te zijn bij activiteiten. Ze zijn mee geweest naar musea, bootreis enz. Er zijn iedere week vrijwilligers actief in Herbergier Zoetermeer. Op maandagmorgen en donderdagmorgen laten vrijwilligers muziek horen en zien. Op 3 dagdelen zijn er vrijwilligers actief in de huiskamer en op

woensdagmorgen heeft een fysiotherapeute vrijwillig gym gegeven. Door ziekte van deze medewerker is een fysiotherapeute ingehuurd.
Meer bewegen voor ouderen geschiedt in een gehuurde sportzaal. In totaal hebben ongeveer 11 vrijwilligers wekelijks hun inzet gegeven.

e. Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden

In Herbergier Zoetermeer is er altijd bezoek mogelijk. Op alle uren van de dag. Ook kunnen naasten mee-eten of organiseren we een maaltijd op de kamer van de bewoner. De maaltijden worden dagelijks vers gemaakt in de open keuken. De ingrediënten worden dagelijks in samenspraak en in samenwerking met de bewoners ingekocht. De medewerkers en de vrijwilligers eten ook therapeutisch mee met de bewoners. Onze medewerkers hebben geen pauze in een kantoor o.i.d. Ze genieten hun pauze door samen met de bewoners koffie/thee te drinken of door ook even te ontbijten bij de anderen. In 2019 zijn er twee extra medewerkers huiskamerdienst aangetrokken om de verzorging in de keuken nog meer kwaliteit te geven.

In 2019 is het nieuwe beleid Milieubeleid ingevoerd. Er is ingezet op vermindering van de voetafdruk van onze Herbergier in het milieu. Zo is er afgesproken, dat er minstens 2x per week vegetarisch wordt gekookt om de vleesproductie en de gevolgen daarvan voor het milieu te verminderen. Er worden er bijvoorbeeld ook geen kuipjes boter meer gekocht, maar er worden botervlootjes gebruikt.

f. Schoonmaak en inrichting

In Herbergier Zoetermeer is er veel aandacht voor rust, regelmaat en reinheid. Iedere bewonerskamer wordt wekelijks goed schoongemaakt. De toiletten worden dagelijks gereinigd. De huiskamer van de Herbergier wordt in de nacht schoon gemaakt. De inrichting is afgestemd op de ziekte dementie.

Dat betekent, dat er zitjes zijn gecreëerd waarbij de bewoner overzicht heeft over de hele huiskamer en met de rug naar een muur of een raam, zodat er achter de bewoner geen onrustige situaties voorkomen. Om nog meer rust te creëren is in december 2018 een 4^e tafel gekocht voor 4 personen. Door te differentiëren in plaatsen kunnen we optimaal welzijn bereiken. De een heeft behoefte aan een praatje op niveau, de ander wil juist rust.

3. Basisveiligheid

a. Medicatieveiligheid

In Herbergier Zoetermeer is sprake van het gebruik van een MIC. Deze zijn ook in 2019 geheel geregistreerd, besproken en bekend gemaakt. In 2019 hebben de ondernemers 4 keer deelgenomen aan de leergroep Herbergier Zuid- en Noord Holland. Een vast onderdeel van de agenda van deze leergroep is het bespreken van incidenten.

Zoals eerder geschreven wordt er iedere 6 maanden een review gehouden met huisarts en apotheker. Zo ook in 2019.

In mei 2018 is gestart met het digitale aftekensysteem N-care. Dit heeft er voor gezorgd dat 90% reductie van de medicatiefouten.

In 2019 is gestart met een commissie MIC-meldingen, bestaande uit een medewerker Niveau 4 en twee medewerkers Niveau 3. Zij rapporteren tweemaandelijks aan de directie. Voorstellen tot verbetering worden doorgesproken. Zo is in 2019 de map niet-standaard medicatie en de medicatie buiten de apotheek, zoals bijvoorbeeld voedingssupplementen, opnieuw ingericht en verbeterd in de zin van helderheid en duidelijkheid. Daarnaast is een map ontwikkeld voor specifieke benaderingswijzen en specifieke zaken rondom familie. Ook zijn hier de Behandelwensenformulieren in terug te vinden.

b. Antipsychoticagebruik.

In 2019 hebben 7 bewoners gebruik gemaakt van psychofarmaca. (oxazepam, citalopram, mirtazepine etc). Dat is 40% van de bewoners. Het gebruik van deze medicijnen is helaas soms nodig en wordt alleen ingezet als een bewoner lijdt aan zijn of haar ziekte. Het wordt niet ingezet om de zorg te vereenvoudigen. Het blijft steeds gaan om het welzijn van de bewoner. Het gebruik van de psychofarmaca is vooral bij onze jong dementeren geweest. De onrust bij deze doelgroep is enorm geweest. Een en ander heeft ertoe geleid, dat de medewerkers in 2020 een cursus Omgaan met Onbegrepen Gedrag gaan volgen in de hoop, dat we het gebruik van psychofarmaca wat kunnen verminderen.

c. Antibioticagebruik.

Een veel voorkomend probleem bij dementie is blaasontsteking. Er wordt dus nog wel eens antibioticum voorgeschreven door de huisarts. De verantwoordelijkheid van de zorg voor resistentie van de antibiotica ligt bij de huisarts, met wie nauw wordt samengewerkt.

d. Decubitus

In 2019 zijn er geen decubitusproblemen geweest. Er zijn in 2018 twee medewerkers aangesteld, die decubitus en wonden als aandachtveld hebben. Zij volgen cursussen en zorgen het verspreiden van de kennis onder alle medewerkers.

e. Inzet vrijheid beperkende maatregelen.

Er is in 2019 bij 1 bewoner een vrijheid beperkende maatregel genomen. Helaas moesten we besluiten om de kamerdeur in de nacht op slot te doen, omdat de overlast voor de andere bewoners te ernstig werd. Dit is in goed overleg gegaan met de wettelijke vertegenwoordiger. Door de maatregel is er rust voor de bewoner gekomen en voor de andere bewoners.

We hebben ook algemene veiligheidsmaatregelen ingevoerd, die eventueel tot de vrijheidsbeperking zou gerekend kunnen worden, zoals een bewegingsmelder bij de voordeur, welke alleen in de nacht aan staat. We maken ook gebruik van spotters voor zes bewoners. Zij krijgen daardoor de vrijheid om zelfstandig te gaan wandelen als er een behoefte is. Wij zien dat niet als vrijheidsbeperking, maar als vrijheidsverruiming. Mocht er ondanks alles toch vrijheid beperkende maatregelen noodzakelijk zijn, geschied dat in overleg met de familie, huisarts en specialist ouderengeneeskunde. Wij maken in zulke gevallen gebruik van een afwegingskader.

In 2019 zijn er twee wetten aangenomen, welke ingaan op 01-01-2020. Deze wetten hebben invloed op de manier van handelen in onze Herbergier. Zo vraagt de nieuwe Wet op Zorg en Dwang een andere manier van kijken naar vrijheid beperkende maatregelen. De zorgondernemers hebben de cursus Veiligheid en Vrijheid gevolgd om handen en voeten te geven aan deze nieuwe wet. Het was in 2019 nog onduidelijk hoe de regelingen rondom bijvoorbeeld de externe WZD-functionaris gaat worden. Er zou nog duidelijkheid komen vanuit het ministerie, maar op het moment van schrijven over het verslagjaar is nog niets bekend. Hopelijk geeft 2020 meer duidelijkheid.

f. Ongeplande opnamen (psychiatrisch) ziekenhuis.

In 2019 is er geen ongeplande opname geweest in het ziekenhuis.

g. BHV

In basis willen wij dat alle medewerkers jaarlijks een BHV-training krijgen. Daarom organiseren wij via 4hetleren trainingen en we organiseren een interne cursus BHV. In 2019 hebben in het kader van de BHV een AED aangeschaft.

4. Leren en werken aan kwaliteit

a. Kwaliteitssysteem

Elke twee jaar vindt een kwaliteitstoets van de zorg plaats binnen de Herbergiers door een onafhankelijke partij (ARGO). Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst afgenomen bij de vertegenwoordigers van onze bewoners. Deze toetsing heeft plaatsgevonden in 2018. In aanvulling op de kwaliteitstoets van ARGO heeft in 2019 een interne audit plaatsgevonden.

Tijdens deze audit wordt het auditkader, dat door de Herbergiers zelf is ontwikkeld en gebaseerd is op het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg als uitgangspunt gebruikt. Voor ons gaf de toetsing nieuw houvast en bevestiging om verder te gaan op de manier waarop we bezig zijn en gaf het ook voldoende informatie om op onderdelen de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te verbeteren. De audit vindt elke twee jaar plaats.

b. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag

Het maken van een kwaliteitsverslag past niet bij ons als kleinschalige woonvoorziening en niet bij pgb-gefinancierde zorg. Wij willen immers de beschikbare zorgmiddelen ten volle kunnen besteden aan onze bewoners en zo min mogelijk aan overhead. Wij leggen direct verantwoording van de kwaliteit van onze zorg en begeleiding af aan onze bewoners en/of hun familie. Desondanks heeft het Kwaliteitsinstituut de afspraken die van toepassing zijn op grote instellingen ook voor ons verplicht gesteld. Het betekent een flinke verzwaring van onze administratieve lasten. Naar wij hebben begrepen is het Zorginstituut, in samenwerking met Per Saldo, gestart om de vertaalslag te maken van de kwaliteitsnormen naar de situatie van kleinschalige pgb-gefinancierde wooninitiatieven. Wij hopen dat dit spoedig iets oplevert dat beter bij ons past.

c. Continu werken aan het verbeteren

Wij willen een organisatie zijn waar de mensen die bij ons komen wonen zo lang mogelijk keuzen kunnen maken over het eigen leven, het leven zoveel mogelijk kunnen blijven leven zoals thuis en wonen in een herkenbare, geborgen en warme omgeving. Dat gaat niet vanzelf. Om dit te bereiken moeten we als organisatie willen leren, om te beginnen leren van elkaar. We maken gebruik van de PDCA-cirkel: Plan-Do-Check-Act.

Wij zorgen voor voldoende momenten om met het team stil te staan bij de kwaliteit van zorg en dienstverlening in de Herbergier. Dit gebeurt in periodiek medewerker overleg maar ook tijdens trainingen die we met elkaar volgen. Er zijn in 2019 4 werkoverleggen geweest met de medewerkers.

In 2019 hebben we vooral gebruik gemaakt van kennis van eigen medewerkers, die cursussen hebben gevolgd in het kader van hun aandachtsveld tijdens het verslagjaar. Eén medewerkers is gestart met de opleiding Niveau 4 en één is gestart met de opleiding Niveau 3. Daarnaast zijn er 2 BBL-leerlingen in 2019 aangenomen.

Een medewerker heeft de 5-daagse opleiding Palliatieve zorg gedaan en heeft beleid ontwikkeld en een waakmand ingericht.

Alle opleidingen worden bekostigd door Herbergier Zoetermeer.

Het afgelopen jaar zijn de volgende trainingen gevolgd door de medewerkers:

- a. interne klinische les Decubitus/wondzorg
- b. interne klinische les Terminale zorg/palliatieve zorg
- c. interne klinische les Parkinson

- d. VR-bril voor alle medewerkers
- e. interne cursus BHV
- f. cursussen en klinische lessen verzorgd door 4hetleren Vierstroom

Omdat de regelgeving per 01-01-2020 aangeeft dat wettelijk vertegenwoordigers in 2020 de vrijheid moeten krijgen om mee te lezen in het digitale dossier is besloten om de medewerkers een training te geven inzake de kwaliteit van het rapporteren. De verbetering zou moeten leiden tot een verantwoorde manier van rapporteren, waarbij wettelijke vertegenwoordigers helder en eenduidig kunnen meelezen in het systeem, indien gewenst. Deze cursus zal in 2020 gegeven worden.

In 2019 is de RI&E voor de ruimtelijke inrichting en ARBO-beleid gecertificeerd. De brandmeldinstallatie is wederom gecertificeerd en is er een certificaat betreffende blikseminslag.

In 2019 is er eenmaal een kleine hoeveelheid legionella geconstateerd. De waterleiding is volledig gespoeld en daarna is het veilig verklaard.

Er is in 2019 een nieuw protocol Medicatieveiligheid geschreven volgens de nieuwste richtlijnen, alsmede een werkinstructie. Ook is de richtlijn Hygiëne ingevoerd.

d. Protocollen van Vilans

In 2019 is via de franchisegever de mogelijkheid geboden tot rechtstreekse toegang tot de Vilans kickprotocollen. Wij maken van deze protocollen gebruik als er zorg geleverd moet worden waarbij deze protocollen noodzakelijk zijn. In 2019 is vooral gebruik gemaakt van het protocol vervanging suprapubisch katheter.

e. Deel uitmaken van een Lerend Netwerk

Als zorgondernemers zijn wij aangesloten bij een regionale intervisiegroep van verschillende collega Herbergiers. In de loop van de tijd heeft deze groep zich verder uitgebreid en ontwikkeld tot een lerend netwerk. Ons Lerend Netwerk bestaat nu uit acht verschillende zorgorganisaties. Meerdere malen per jaar komen wij bijeen om overkoepelende zaken met elkaar te bespreken en te delen. Vaste onderdelen van de agenda zijn tijdens deze bijeenkomsten: het bespreken van incidenten die zich hebben voorgedaan in de afgelopen periode en casuïstiek waarbij vrijheid beperkende maatregelen noodzakelijk lijken. Het doel hiervan is om ervaringen te delen, van elkaar te leren en elkaar te adviseren om dergelijke situaties te voorkomen.

Afgelopen jaar is het lerend netwerk 5 bij elkaar geweest.

Twee keer per jaar worden er themadagen voor alle Herbergiers georganiseerd. Tijdens deze themadagen vindt verdieping plaats en is er gelegenheid om ervaringen te delen. Dit jaar waren de thema's onder andere teamdynamiek en de Wet Zorg en Dwang.

5. Leiderschap, governance en management

Een Herbergier is een onderneming die wordt geleid door twee samenwonende levenspartners. De twee zorgondernemers hebben een onderlinge verdeling van de verantwoordelijkheden in de onderneming.

Het faciliteren en gebruik maken van de kwaliteiten van de medewerkers is de primaire taak van de zorgondernemers. Wij zorgen voor voldoende ondersteuning maar bieden ook de mogelijkheid tot het volgen van opleiding en scholing.

Een Herbergier maakt als franchisenemer deel uit van een franchiseorganisatie, De Drie Notenboomen. De franchisegever draagt zorg voor de begeleiding van zorgondernemers in het ondernemerschap. Ook worden de diensten van o.a. een accountant aangeboden.

Dankzij de kleine schaal in een Herbergier kunnen de zorgondernemers als eindverantwoordelijken direct persoonlijk contact hebben met de bewoners, de familie van hen en de medewerkers. De ondernemers wonen bij de Herbergier, dus zijn altijd dicht bij het primaire proces en de werkvloer.

Medezeggenschapsorganen, cliëntenraden of bestuurlijke tussenlagen zijn niet passend bij de kleinschaligheid van de Herbergier. De PGB-constructie zorgt voor directe invloed van de budgethouder op hetgeen hij/zij aan zorg en begeleiding inkoop.

In 2019 is Herbergier Zoetermeer aangesloten bij de branchevereniging BVKZ, zoals ook alle andere Herbergiers in Nederland. Door deze aansluiting zijn wij meer aanwezig bij mening vormende en besluitvormende gremia in Zorg-Nederland. Ook dient de branchevereniging als vraagbaak voor zaken over PGB, aankomend ministerieel beleid enz.

6. Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel).

In de Herbergier is er voldoende en bekwaam personeel. Er is een mix van opleidingsachtergronden en het takenpakket van medewerkers is breder dan in de meeste verpleeghuizen. Naast persoonlijke verzorging bieden de medewerkers ook ondersteuning aan familie, het aanbieden van activiteiten, huishoudelijke activiteiten zoals schoonmaken, boodschappen doen en het bereiden van de maaltijd.

In onze Herbergier zijn er gedurende de dag en avond steeds minimaal 4 medewerkers aanwezig, die gezamenlijk de zorg en begeleiding van onze 18 bewoners op zich nemen. Regelmatig zijn er 5 of 6 medewerkers door de extra inzet van huiskamerdiensten. In de nacht is er een wakkere nachtdienst en is 1 van de zorgondernemers achterwacht. Er kan ook gebruik gemaakt worden van het Veilig Thuis Team, indien nodig.

Medewerkers zijn opgeleid als VIG-er, verpleegkundige, activiteitenbegeleider, helpende en soms ook met een opleiding in een geheel andere sector. In iedere dienst is er minimaal een verzorgende IG aanwezig. Ook in 2019 zijn we verder gegaan op de weg naar meer gediplomeerd personeel en meer medewerkers Niveau 4.

In 2019 zijn er twee medewerkers afgestudeerd als verpleegkundige Niveau 4. Eén medewerker hiervan heeft ons verlaten (verhuisd naar een ander deel van Nederland), de ander is in dienst gebleven en heeft coördinerende taken gekregen. Zij is verantwoordelijk voor zorgafspraken en de alerts in Zilliz en is zij verantwoordelijk voor de analyse van de MIC-meldingen.

In onze Herbergier leiden we ook zorgmedewerkers op. In 2019 zijn er gemiddeld 4 BBL-plaatsen beschikbaar geweest en waren er gemiddeld 4 BOL-stagiaires aanwezig per week.

Jaarlijks houden we jaargesprekken met de medewerkers waarin de onderwerpen competenties en leerbehoeften aan de orde komen.

In 2019 is er € 4000,00 per bewoner per jaar beschikbaar gesteld in het kader van een extra impuls om de kwaliteit in de zorg te verbeteren en om de wet WKGZ in te voeren. In Herbergier Zoetermeer zijn deze gelden gebruikt voor de inzet van meer medewerkers (ongeveer 2 fte meer per week) en een zeer ruimhartige inzet van studiemogelijkheden. Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren hebben we onder andere ingezet op 32 uur meer huiskamerdiensten per week. De huishoudelijke taken zijn daardoor voor de zorgmedewerkers verminderd en er kan dus meer tijd besteed worden aan de individuele zorg voor de bewoner. Ook is er een extra medewerker niveau 3 aangenomen voor 32 uur. Bij een andere medewerker is nog 12 uur extra uren ingezet. Deze inzet zal worden gecontinueerd in 2020.

7. Gebruik van hulpbronnen

Gebouwde omgeving

Net als alle Herbergiers is onze Herbergier een karakteristiek pand op een bijzondere plek. Alle bewoners hebben een ruim eigen appartement en op de begane grond is er een ruime gezamenlijke woonkamer met eetgedeelte. Alle bewoners kunnen gaan en staan waar ze willen en kunnen optimaal genieten van de mooie tuin rondom de Herbergier. De RI&E omgeving is in 2019 gecertificeerd.

ICT

In onze Herbergier wordt gebruik gemaakt van de volgende elektronische functies:

- Werke-mailadressen voor medewerkers
- Elektronisch zorgdossier Zilliz
- Elektronisch intranetsysteem in Zilliz
- Elektronisch medicatieaftekensysteem Ncare
- Familienet
- Roosterprogramma Tactiplan
- Intranet via de Nootzaak (informatiebulletin franchisegever)

In geval van problemen op ICT gebied maken wij gebruik van een vaste dienstverlener.

Domotica en hulpmiddelen

In specifieke gevallen maken we in onze Herbergier gebruik van op individuele bewoner afgestemde hulpmiddelen of domotica.

Voor 0 bewoners maken we gebruik van een optiscan, voor 6 maken we gebruik van een spotter/gps. Daarnaast maken we gebruik van twee deurmelders voor de nacht bij twee bewoners en een camera/babyfoon voor een andere bewoner.

Hulpmiddelen die nodig zijn om op een voor zowel de bewoner als de medewerker een zo verantwoord mogelijke wijze zorg te kunnen bieden, zoals douchestoelen, laag/laagbedden, tilliften, worden via de zorgverzekeringswet of de WMO aangevraagd.

Financiën en administratie

Ten behoeve van onze financiële huishouding en administratie worden we ondersteund door een accountant die ook de andere Herbergiers ondersteund.

De accountant verzorgt een benchmark, zodat de financiële resultaten van de Herbergier kunnen worden vergeleken met andere Herbergiers.

Professionele relaties

Omdat in een Herbergier geen behandel functie wordt aangeboden zijn we voor behandel functies aangewezen op de eerste lijn.

Onze Herbergier werkt nauw samen met huisartsen en apotheek. Met de huisartsen is een raamovereenkomst opgesteld en ook met de apotheek zijn afspraken vastgelegd. Ook is er

samenwerking met eerstelijns paramedici. Bij specifieke problematiek is geregeld dat we een SOG of psycholoog kunnen inschakelen.

Gebruik van informatie

Elke twee jaar wordt informatie over cliëntervaringen verzameld middels een klanttevredenheidsonderzoek (ARGO). In het andere jaar worden deels ook cliëntervaringen verzameld tijdens de kwaliteitsaudit.

Het afgelopen jaar was het jaar waarin de audit heeft plaatsgevonden. Uit het auditrapport kwam naar voren, dat wij iets strikter moeten handelen met opiaten en oude medicatie. Dat is aangepast begin 2019. Daarnaast dienden wij onze vertegenwoordigers op de hoogte te brengen van de bewegingsmelder bij de voordeur. Dat is afgehandeld. Voor de overige onderdelen waren er geen aanbevelingen in het rapport. De laatst gemeten NPS (net promotor score) was 100 %.

Januari 2020

Wilma de Ru en Martien Groenevelt, zorgondernemers Herbergier Zoetermeer

Herbergier Zoetermeer Kwaliteitsplan 2020

1. Profiel van de organisatie

a. Omschrijving zorgvisie en kernwaarden

Voor de zorgvisie en de kernwaarden verwijzen wij naar de website en de aldaar te lezen Essentie met de kernwaarden.

b. Omschrijving van de doelgroep, aantal bewoners en leeftijd verdeling

In Herbergier Zoetermeer verblijven 17 bewoners met geheugenproblemen en 1 bewoner met een somatische indicatie.. In januari 2020 hebben 15 bewoners een indicatie ZZP 5, hebben 2 bewoners indicatie ZZP 7 en 1 bewoner een indicatie ZZP 4. Er wonen twee echtparen in Herbergier Zoetermeer. Het ziektebeeld is heel divers: Alzheimer, hersenbloeding, Benson, Parkinson, vasculaire dementie, FTD.

In Herbergier Zoetermeer verblijven in januari 2020

2 bewoners onder de 65 jaar

2 bewoners onder de 70 jaar

6 bewoners zijn jonger dan 80 jaar.

8 bewoners zijn ouder dan 80 jaar, waarvan 4 ouder dan 90 jaar.

De jongste bewoner is 54 jaar en de oudste 96 jaar.

c. Omzet per doelgroep.

De bewoners betalen uit particuliere middelen een tegemoetkoming in het gebruik van hun kamer en betalen de zorg uit de PGB-middelen. Afhankelijk van de indicatie zijn er middelen beschikbaar. Naast de PGB-middelen krijgt iedere bewoner ook een toeslag kleinschalig wooninitiatief. In 2020 komt daar nog een financiële bijdrage bij vanwege de WKGZ van € 4000,00 per bewoner per jaar.

De toeslag kleinschalig wooninitiatief is bestemd voor de huur van de huiskamer, de schoonmaak en inrichting van de openbare ruimten, de aanschaf van robotica en het onderhoud van de brandmeldinstallatie.

De toeslag WKGZ zal blijvend gebruikt worden voor inzet van extra medewerkers en studiemogelijkheden.

d. Organisatiestructuur, aantal locaties en belangrijkste besturingsfilosofie

Herbergier Zoetermeer is een franchiseorganisatie vallend onder de franchiseverlener De Drie Notenboomen. Er zijn op moment van schrijven 42 locaties verdeeld over heel Nederland (zie www.herbergier.nl). De organisatievorm is een vennootschap onder firma (VOF). Beide ondernemers zijn voor 50% eigenaar van de Herbergier. Het gebouw is eigendom van woningbouwcorporatie Vestia en wordt gehuurd. Het interieur van de huiskamer en de publieke ruimten zijn eigendom van de ondernemers.

De twee ondernemers wonen bij de Herbergier en zijn dagelijks betrokken bij de organisatie. Ze zijn grotendeels 24/7 aanwezig en zijn altijd verantwoordelijk voor de gehele gang van zaken. Doordat de ondernemers bij de organisatie wonen zijn de lijnen zeer kort. Het kent een zeer platte organisatiestructuur. De belangrijkste en meest kenmerkende besturingsfilosofie is 'alles kan totdat het tegendeel bewezen is' en geeft medewerkers de ruimte om hun werk optimaal te doen. En met 'alles' wordt bedoeld die faciliteiten die het welzijn en het wonen van de bewoner bevorderen.

e. Vorm van medezeggenschap

Er worden voor de medewerkers 4 werkoverleggen georganiseerd. De medewerkers krijgen ieder werkoverleg de kans om agendapunten aan te leveren. Daarnaast wordt er voor de families twee thema-avonden georganiseerd, waarbij ook onderwerpen ingebracht kunnen worden door de families. Tijdens evaluatiebesprekingen van de zorg kunnen families meepraten over alles betreffend Herbergier Zoetermeer inzake zorg voor hun naaste. In 2020 zal er in elk geval een thema-avond voor familie worden georganiseerd over omgaan met Onbegrepen gedrag.

2. Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling

a. Zorgverleners en vrijwilligers, in- en uitstroom 2019

Er zijn in januari 2020 30 medewerkers in dienst van de VOF.

2 medewerkers niveau 2

9 medewerkers niveau 3

3 medewerkers niveau 4

9 anders opgeleid (6 medewerkers hiervan werken niet in de zorg)

3 BBL-leerlingen niveau 4 en 2 studierend voor niveau 4

2 BBL-leerlingen niveau 3

Er zijn 3 medewerkers huiskamerdienst. Er zijn ook 3 medewerkers in dienst voor de schoonmaak. In totaal zijn er in 11 vrijwilligers actief voor verschillende activiteiten. Vijf van de vrijwilligers komen 1 of meerdere dagdelen ondersteunen in de huiskamer.

Er zijn 29 vrouwen in dienst en 1 man. Er zijn 3 mannelijke vrijwilligers.

Gedurende de week zijn er gemiddeld 4 stagiaires van een ROC uit Zoetermeer en een ROC uit Den Haag werkzaam in Herbergier Zoetermeer.

b. Ratio personele kosten versus opbrengsten

In 2019 is 76% van de omzet ingezet aan personele lasten. Het is de intentie om in 2020 dit percentage te handhaven.

c. Situatie, plannen en voornemens

a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Inzake de onderdelen compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen kunnen we de volgende (verbeter)doelen formuleren:

- Snellere terugkoppeling naar de familie van de bewoners van afspraken, contacten met derden, huisartsen en stakeholders via e-mail of mondelinge contacten.
- Verbetering van de terugkoppeling van medewerkers naar de aandachtsvelders indien om feedback gevraagd wordt.
- Verbetering van de kennis van de domeinen rapporteren en omgaan met onbegrepen gedrag..
- Verdieping waar mogelijk van het zelf vorm geven van het leven en vormgeving van zowel kleine als grote onderdelen van de dag door middel van Levensboeken op Familienet, ingevuld door de naasten.
- De 1^e verantwoordelijke verpleegkundige gaat de opleiding post-HBO geronto- psychogeriatricie volgen.

b. Wonen en welzijn

Inzake de onderdelen zingeving, zinvolle tijdsbesteding, schoon en verzorgd lichaam, wooncomfort en familieparticipatie zijn de volgende (verbeter)doelen te formuleren:

- Aandacht voor de zinvolle tijdsbesteding en schoon en verzorgd lichaam tijdens bewonersbesprekingen en verbeteren van de zorg op deze twee aspecten waar mogelijk
- Organisatie van een themaweek (Strand en zee)
- Organiseren van een thema-avond voor familie over Omgaan met onbegrepen gedrag
- Organiseren van een interne cursusdag BHV
- Organiseren van het ARGO-tevredenheidsonderzoek in mei 2020

Organisatie van cursussen:

- 3 medewerkers zullen de opleiding Theater Veder gaan volgen. Dit is een specifieke toneelopleiding voor het werken met dementerende mensen (er zijn al 4 medewerkers in 2016 gecertificeerd)
- Alle medewerkers zullen de opleiding Omgaan met onbegrepen gedrag volgen (2 dagdelen)
- 3 medewerkers zullen de opleiding Koploper Onbegrepen Gedrag volgen als aanvulling op de opleiding voor alle medewerkers. Deze aandachtsvelders krijgen extra cursusaanbod alsmede intervisie
- Alle zorgmedewerkers gaan de opleiding Rapporteren volgen (1 dagdeel)

c. Basisveiligheid

Inzake de onderdelen medicatieveiligheid, decubitus en vrijheid beperkende maatregelen zijn de volgende (verbeter)doelen te formuleren:

- Nieuw beleid in het kader van de wet Zorg en Dwang
- Aanstelling WZD-functionaris
- Aanbod klinische lessen via 4hetleren van de Vierstroom Zoetermeer

d. Leiderschap, governance en management

De twee ondernemers hebben een onderlinge verdeling van verantwoordelijkheid, namelijk verantwoordelijke zorg en verantwoordelijke bedrijfsvoering. Uiteraard is er een grijs gebied waardoor intensief overleg noodzakelijk blijft.

De twee ondernemers blijven voortgaan in de ingeslagen weg van leidinggeven: naast management by walking around en meewerken op de werkvloer, zal er een nadruk liggen op continuering van het leggen van de onderscheidenlijke verantwoordelijkheden bij de medewerkers, zoals intensivering van de verantwoordelijkheden van de eerste contactmedewerker en de verschillende aandachtsvelders. Vanuit De Drie Notenboomen worden de ondernemers begeleid door een formulecoach, welke ook op afstand kan meekijken naar de resultaten van de organisatie. De boekhouding wordt verzorgd door Beuk en ook deze kijken mee over de schouders van de ondernemers.

De ondernemers hanteren bij hun leiderschap de volgende waarden:

- Waardigheid
- Veiligheid
- Goed leven
- Compassie en/of Passie

Vanwege het geplande vertrek van de ondernemers in 2020 zullen verschillende instanties de organisatie Herbergier Zoetermeer intensief doorlichten.

e. Leren en werken aan kwaliteit

Zie Verbeterparagraaf en cursusaanbod 2020 (blz. 14)

f. Personeelssamenstelling

In februari 2020 zal een medewerker (BBL-leerling niveau 4) de organisatie verlaten. Zij zal in juni 2020 vervangen worden door een huidige BOL-leerling niveau 4 na haar diplomering. Tot die tijd zal er extra inzet zijn van een medewerker met een 0-uren contract. Verder verwachten we geen mutaties.

g. Hulpbronnen

Herbergier Zoetermeer heeft toegang tot de protocollen van Vilans. Deze zullen worden geraadpleegd indien dit in de organisatie nodig is. Voorts wordt Herbergier Zoetermeer voortdurend op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen zorg Nederland door de franchiseverlener De Drie Notenboomen door berichtgeving op de website en middels een specifiek informatieorgaan de Nootzaak. In N-care is een volledig formularium aanwezig. De ondernemers maken deel uit van het lerend netwerk met 7 andere Herbergiers in Zuid- en Noord Holland. Collega's zijn een belangrijk hulpbron voor de ondernemers. De branchevereniging BVKZ dient als vraagbaak voor alle wetgevende zaken.

h. Overdracht nieuwe zorgondernemers

De huidige zorgondernemers hebben in 2018 aangegeven bij de franchisegever, dat zij het stokje willen overdragen aan nieuwe ondernemers in het jaar 2020. De huidige zorgondernemers willen gaan genieten van hun pensioengerechtigde leeftijden. De gesprekken met mogelijke kandidaten zullen begin 2020 van start gaan. Het is de uitdrukkelijke intentie van de huidige zorgondernemers om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen met behoud van al het goede van de huidige Herbergier. Alle personeelsleden, alle vrijwilligers, goederen en alle afspraken en contracten hieromtrent zullen volledig worden overgedaan aan de nieuwe ondernemers zonder concessies. De huidige zorgondernemers zijn bereid om te werken aan een zachte landing van de nieuwe ondernemers door intensieve begeleiding voor de overdracht en vooral ook daarna. Uiteindelijk is de huidige prachtige Herbergier Zoetermeer opgebouwd door de ondernemers met een fantastisch, bekwaam en verantwoordelijk team. Dat laat niemand zo maar uit handen gaan.

d. Verbeterparagraaf

- a. In het volgende schema is o.a. het Cursusaanbod 2020, bewonersbespreking en evaluaties met wettelijk vertegenwoordigers opgenomen

Maand	Onderwerp	Tijd	Bijzonderheden
Januari			
22	Cursus rapporteren	19.30 uur	Locatie Hazerswoude
30	Cursus rapporteren	19.30 uur	Locatie Hazerswoude
Februari			
01 t/m 08	Vakantie W&M		
11	Cursus rapporteren	19.30 uur	Locatie Hazerswoude
19	Cursus rapporteren	19.30 uur	Locatie Hazerswoude
Maart			
10	Werkoverleg	11.00 uur	huiskamer
11	Thema-avond familie	19.30 uur	Thema: onbegrepen gedrag (Frans Hogeveen)
18 of 19	Cursus Onbegrepen gedrag		Zelf op te geven
April			
01 t/m 30	Verschillende avonden Onbegrepen gedrag		Zelf op te geven
04 t/m 07	Evaluatie familie		Nader vast te stellen tijden
22 t/m 25	Evaluatie familie		Nader vast te stellen tijden
24	Personeelsuitje		Locatie later bekend
28 april	KOP sessie 1	Middag	Aandachtsvelders
Mei			
01 t/m 8	Verschillende avonden Cursus Onbegrepen gedrag		Zelf of te geven
04	Bewonersbespreking 1	19.30 uur	Kamer 1 t/m 4
05	Bewonersbespreking 2	19.30 uur	Kamer 5 t/m 8
06	Bewonersbespreking 3	19.30 uur	Kamer 9 t/m 12
07	Bewonersbespreking 4	19.30 uur	Kamer 13 t/m 16

11 t/m 15	Jaargesprekken deel 1		Tijden nader vast te stellen
28	KOP sessie 2	Avond	Aandachtvelders
Juni			
11	Werkoverleg	15.30 uur	Locatie huiskamer
15 t/m 20	Themaweek Herbergier Strand en Water		Mogelijke rondvaart op 20 juni Avifaunaboot
Juli			
18 t/m 25	Vakantie W&M		
Augustus			
September			
14	Werkoverleg	11.00 uur	Locatie huiskamer
17	KOP sessie 3 / intervisie	Middag	Aandachtvelders
25	BHV-cursus	09.00 – 16.00	Locatie huiskamer
Oktober			
11 t/m 14	Evaluatie familie		Nader vast te stellen tijden
28 t/m 30	Evaluatie familie		☺
November			
09	Bewonersbespreking	19.30 uur	Kamer 1 t/m 4
10	Bewonersbespreking	19.30 uur	Kamer 5 t/m 8
11	Bewonersbespreking	19.30 uur	Kamer 9 t/m 12
12	Bewonersbespreking	19.30 uur	Kamer 13 t/m 16
16 t/m 19	Jaargesprekken		Tijden nader vast te stellen
24 t/m 27	Jaargesprekken		Tijden nader vast te stellen
December			
10	Werkoverleg	15.30 uur	Locatie huiskamer
19	Personeelsfeest		Kerst
22	Kerstdiner bewoners		

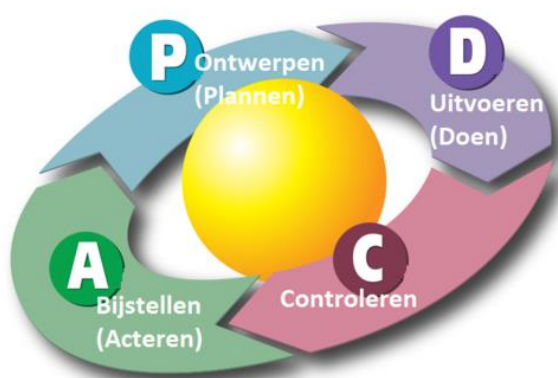
b. Medicijnreview

Er zullen weer twee medicijnreviews georganiseerd worden in 2020 met de huisarts en de apotheker. Het tweemaandelijks overleg met de huisarts (papieren visite) zal in 2020 georganiseerd worden in aanwezigheid van de specialist oudergeneeskunde, welke

verbonden is aan de huisartsenpraktijk. Er wordt energie gestoken in de mogelijkheid om mee te doen met een pilot inzake verbondenheid van een SOG aan onze huisarts, waardoor de beschikbaarheid van de SOG significant zal verbeteren. Het ligt in de verwachting, dat we over zullen gaan naar gestandaardiseerde MDO's met aanwezigheid van huisarts, SOG, psycholoog, 1^e verantwoordelijke medewerker zorg Herbergier Zoetermeer en de zorgondernemer aanwezig zullen zijn.

Alle cursusbijeenkomsten zullen direct na afloop geëvalueerd worden en teruggekoppeld. Verbeterdoelen voor 2021 zullen door de nieuwe zorgondernemers worden geformuleerd.

Tijdens het lerend netwerk Herbergier Zuid- en Noord Holland wordt er geëvalueerd inzake interventies in een Herbergier en worden nieuwtjes met elkaar gedeeld. Er wordt gewerkt volgens het systeem PDCA:



Wilma de Ru (verantwoordelijke zorg)

Martien Groenevelt (verantwoordelijke bedrijfsvoering)