

Kwaliteitsverslag 2020

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. Samen tegen Covid-19.

Een korte samenvatting van het jaar 2020

Het verslagjaar 2020 is een jaar geweest wat dag in dag uit in het teken heeft gestaan van het covid-19 virus. Vanaf maart 2020 zijn we alleen maar bezig geweest met zorgen, dat het virus niet kon toeslaan in de Herbergier. In maart en april is er veel energie gegaan in het bedenken van maatregelen. Er is een crisisteam opgericht. Wekelijks kwamen we bijeen om de situatie door te spreken en om een update te geven aan medewerker en familieleden. Er zijn speciale covid-19 Nieuwsbrieven uitgegaan. Ook is er veel energie gegaan naar het kopen van beschermende materialen en het regelen van testen. In juni hebben we besloten om een particulier instituut te gebruiken voor sneltesten. Het wachten op de uitslag was voor onze organisatie veel duurder dan de kosten van de sneltest. Dankzij de enorme inzet van medewerkers en familie is het gelukt om in het hele jaar 2020 covid-19 buiten de deur te houden.

In juni en juli en in oktober en november zijn er bewoners in quarantaine geweest. Medewerkers verzorgden de bewoners volledig beschermd. Helaas moest één kamer op slot gedaan worden, omdat de bewoner steeds uit de kamer kwam. Dat heeft gelukkig maar 5 dagen geduurd. Een test wees uit, dat er geen corona was (zie hoofdstuk Basisveiligheid).

2020 heeft ook volledig in het teken gestaan van de verkoop van de organisatie. Op 1 oktober 2020 is Herbergier Zoetermeer overgegaan in andere handen. Patricia Burgmeijer en Marc Beijloos zijn de nieuwe ondernemers geworden. Dit verslag is dan ook gemaakt in samenwerking en is geschreven door 2 oud-ondernemers en 2 nieuwe ondernemers.

Alles is stil komen te liggen in 2020 in de Herbergier: geen koren, geen sportschool, geen zwembad. Alles kwam neer op de medewerkers. Zij verdienen dan ook alle lof. Naast het harde en moeilijke werken in de Herbergier hebben zij en hun families zich gehouden aan de afstand, het handenwassen en het sociale isolement. Dankzij deze discipline is het gelukt om covid-19 in 2020 buiten de deur te houden! Zij hebben de bonus meer dan verdiend.

Voor Patricia en Mark was de overname in dit bijzondere jaar een enorme klus. Naast het leren van het leiden van een Herbergier, leren over de administratie waren er toevallig ook in korte tijd 3 overlijdens vlak voor de overdracht. Geen van deze overlijdens had iets te maken met covid-19. De nieuwe ondernemers moesten dus meteen nieuwe bewoners zoeken. Kennismaken, afspraken maken, offerte maken. Boekhouding inrichten. Contracten opmaken. Personeel inlichten. Met de neus in de boter, zo gezegd. Aan de ene kant een enorme fysieke en emotionele uitdaging naast al het andere overnamewerk. Aan de andere kant de mogelijkheid om direct te beginnen met nieuwe bewoners en nieuwe familieleden. Dat laatste is ontegenzeggelijk een prettige bijkomstigheid geweest.

Wat een geluk voor de oud-ondernemers, dat ze zulke geweldige opvolgers hebben getroffen. Een en al Herbergier in het bloed. Ze leven de visie. Ze hebben hun eerste maanden (de laatste 3 maanden van 2020) op hun tandvlees gelopen, maar hebben op het moment van schrijven alle goed onder de controle. Herbergier Zoetermeer is nog steeds een heel bijzondere zorgorganisatie. Niemand wordt graag dement en niemand wil verhuizen naar een zorgorganisatie. Maar als het dan toch moet, is Herbergier Zoetermeer een hele fijne woonplek.

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. Deze maatregel is in 2020 voortgezet. 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. Helaas zijn in maart 2020 alle externe activiteiten stil komen te staan. Medewerkers hebben zonder ophouden activiteiten aangeboden aansluitend bij de individuele wensen van de bewoner. Vanwege de crisis is er extra personeel aangenomen en dus kwam er meer tijd beschikbaar is gekomen voor activiteiten binnenshuis.

Autonomie

Tijdens evaluatiegesprekken kunnen naast de belangen van een bewoner aankaarten 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 2020 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).

c. 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 2020 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 2021 gecontinueerd. Er is in 2020 één keer medicijnrevue gehouden, waarbij ook de apotheker aanwezig was. Alle medewerkers hebben in 2020 op de valreep voor de lockdown nog een cursus rapporteren gehad. Deze cursus is opgezet in samenwerking met 6 collega-Herbergiers in de Randstad.

02. Wonen en Welzijn

a. Zingeving

Voor de visie: zie website.

Er is in 2020 een avond georganiseerd voor familie om informatie te krijgen over onbegrepen gedrag, zoals gepland in 201, met als doel om psychofarmaca mogelijk te verminderen.

Frans Hoogervorst heeft de avond verzorgd, in samenwerking met Herbergier Hazerswoude. De bedoeling was, dat alle medewerkers een 4-daagse cursus zouden volgen inzake het onderwerp onbegrepen gedrag. Deze cursus zou georganiseerd worden in samenwerking met 4 andere herbergiers in de regio. Ook zouden er 3 medewerkers nog een specialisatie krijgen, zodat zij voortrekkers konden zijn op het gebied van onbegrepen gedrag. Helaas is door het virus alleen de avond met de familie doorgegaan. De overige cursusbijeenkomsten waren eerst uitgesteld en later helemaal afgesteld.

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 2 x gevraagd om een benaderingsplan te schrijven. Deze plannen zijn ingevoerd en geëvalueerd.

b. Zinvolle tijdbesteding

In onze Herbergier wordt er normaal 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. Door de virusproblemen zijn er helemaal geen koren op bezoek geweest. Er is niet gezwommen, de sportschool is gestopt, het schilderen in het atelier is ook stopgezet. De bewoners zijn vele maanden niet mee geweest om boodschappen te doen. De medewerkers hebben tijdens de eerste en tweede lock down ontzettend hard gewerkt om alle bewoners een zinvolle tijdbesteding te verzorgen. Er zijn kaarten gemaakt, taarten gebakken, gewandeld in de perentuin. Vanaf januari 2020 heeft de Herbergier een sleutel gekregen na een gift aan de organisatie van de perenboomgaard op 500 meter afstand van de Herbergier. Tijdens de lock down was deze boomgaard (met goed aangelegde wandelpaden, een toilet, moestuin, wijngaard enz.) niet gebruik voor bezoekers, maar aangezien wij een sleutel hadden, konden we alle dagen heerlijk en veilig wandelen in de boomgaard. Twee clowns hebben twee keer een raamvoorstelling gegeven.

De oude ondernemers hebben als afscheid een Quick-up cadeau gedaan aan de Herbergier. Dit is een beamer, ingebouwd op een mobiele constructie. Hierdoor is het zeer eenvoudig om beelden te vertonen op muren en op het plafond. Het is regelmatig gebruikt om activiteiten als gym en zingen op te luisteren; bij een bedlegerige bewoners

werden natuurbeelden op het plafond getoond en bij enkele bewoners werd het gebruikt als ondersteuning bij de ADL-zorg voor een rustige en veilige start van de zorg. Gelukkig kan iedereen zingen en dat is dan ook veelvuldig gebeurd. Het Herbergier-liedjesboek is heel veel gebruikt. Gelukkig wilde de muziektherapeute na enige tijd weer komen voor individuele begeleiding en groepstherapie. Muziek heeft ons door de crisis heen gehaald.

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 2020 zijn er 2 keer bewonersbesprekingen georganiseerd waarbij de thema's Wonen en Welzijn uitvoerig aan de orde zijn gekomen. 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. Tot het einde van het jaar is het bezoek van familie een punt van aandacht geweest. Tijdens de eerste lockdown is de familie niet op bezoek geweest. Toen er meer vrijheid kwam was bezoek weer toegestaan. Door het mooie weer kon het vaak in de tuin en dat was volgens de toenmalige regels van het RIVM veilig. 2020 is een jaar geweest van heel weinig familieparticipatie. Behalve een nieuwjaarsreceptie en een informatieavond zijn er geen activiteiten in samenwerking met de familie georganiseerd. Tijdens de tweede lockdown is er een tent opgezet met terrasverwarming en hebben de bewoners nog kunnen genieten van familiebezoek.

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. Ook heeft de muziektherapeute in moeilijke tijden nog extra inzet getoond. Tijdens de eerste lockdown zijn er maar 2 vrijwilligers doorgegaan met hulp. Daarna kwam het weer langzaam op gang.

Meer bewegen voor ouderen geschiedde tijdens de lock down en definitief daarna in de huiskamer. Ondersteund door de Quick=up beamer.

e. Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden

In Herbergier Zoetermeer is er in principe zonder corona 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. Dit is in 2020 gecontinueerd. 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. Op wat aanpassingen na zijn deze afspraken in 2020 gecontinueerd.

Helaas is het bezoek vanaf maart door de corona aanzienlijk verminderd en is alles met tijdslots gegaan. Daarnaast is er veel raambezoek geweest.

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. Door corona werden dagelijks meerdere malen per dag de deurkrukken en de trapleuningen gedesinfecteerd. Bij de twee ingangen stonden flacons met desinfectans.

In Herbergier Zoetermeer zijn 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 2020 zorgvuldig geregistreerd, besproken en bekend gemaakt. In 2020 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 2020.

In mei 2018 is gestart met het digitale aftekensysteem N-care. Dit heeft er voor gezorgd dat 90% reductie van de medicatiefouten. Dit is in 2020 gecontinueerd.

In 2019 is gestart met een commissie MIC-meldingen, bestaande uit twee medewerkers Niveau 4 en een medewerker 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. In 2020 is alles in nieuwe mappen gestoken en zijn er nog verdere aanpassingen ontwikkeld om nog efficiënter te kunnen rapporteren.

b. Antipsychoticagebruik.

In 2020 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 2020 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. In 2020 hebben zij helaas geen klinische lessen kunnen volgen omdat deze zijn uitgesteld.

e. Inzet vrijheid beperkende maatregelen.

Er is in 2020 zijn er bij 3 bewoners vrijheid beperkende maatregelen genomen, vanwege quarantaine bij vermoeden van corona.

De kamerdeur van 1 bewoner moet in de nacht helaas op slot, 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 gecontinueerd, 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 vier 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, geschiet dat in overleg met de familie, huisarts en specialist ouderengeneeskunde. Wij maken in zulke gevallen gebruik van een afwegingskader.

De wet Zorg en Dwang heeft in 2020 geen grote prioriteit gehad, omdat er soms noodmaatregelen genomen moesten worden om covid-19 buiten de deur te houden. Nood breekt wet, zo zegt het spreekwoord. Het was de verwachting, dat in november 2020 een evaluatie zou komen van de wet vanuit het ministerie. Dit is niet gebeurd, waardoor het ook in 2020 nog onduidelijk was hoe de regelingen rondom bijvoorbeeld de externe WZD-functionaris gaat worden. Ook is er nog grote onduidelijkheid bij de artsen en de specialisten ouderengeneeskunde over hun rol in het proces. Hopelijk wordt een en ander in 2021 beter georganiseerd. Ondanks deze onduidelijkheid heeft de inspectie aangegeven, dat ze in 2021 gaan handhaven op de wet. We zijn benieuwd wat de IGJ in dit tijdsgewricht met alle virusomstandigheden kan handhaven en wat ze kunnen betekenen voor Herbergier Zoetermeer om duidelijkheid te verschaffen in de procedures.

Ongeplande opnamen (psychiatrisch) ziekenhuis.

In 2020 zijn er twee ongeplande opnamen geweest in het ziekenhuis. Een bewoner viel tijdens een raamvisite en brak twee ribben. Een andere bewoner kreeg last van benauwdheid en is tijdelijk opgenomen geweest. Gelukkig was het geen covid-19.

f. Antivirus maatregelen

Vanaf de lock down in maart is er een crisisteam opgericht. Twee medewerkers en de twee zorgondernemers zijn steeds betrokken geweest bij alle maatregelen. Het viel in het begin niet mee om de juiste beschermende materialen te krijgen en het was al helemaal een drama om een test aan te vragen bij de GGD. De eerste keer heeft het 5 uur geduurd voordat de juiste persoon aan de telefoon was gevonden. Tijdens een verdenking van corona bij een bewoner was het zelfs 12 uur niet mogelijk om contact te krijgen met de GGD. Door 112 te bellen is het toch gelukt om te overleggen met een viroloog. Dankzij twee bouwbedrijven konden we aan mondkapjes komen en aan beschermende schorten en brillen. Later in het jaar is het verkrijgen van beschermende materialen goed georganiseerd geworden door de GGD en was het ook makkelijker te verkrijgen in de markt. We hebben het hele jaar door gewerkt met antibacteriële gel voor de handen, zijn de toiletten, trapleuningen en deurklinken dagelijks extra ontsmet en is

er gewerkt met handschoenen. Tijdens de quarantaine van een paar bewoners is er ook gebruik gemaakt van schorten en beschermende brillen. Tijdens de tweede lockdown zijn de maatregelen onverminderd voortgezet en is er gewerkt met tijdslots voor het bezoek van familieleden. Tijdens de palliatieve fase van een bewoner is er met coullance gewerkt inzake bezoektijden. Er zijn in 2020 5 bewoners overleden. Geen enkele daarvan als gevolg van covid-19.

g. BHV

In basis willen wij dat alle medewerkers jaarlijks een BHV-training krijgen. Daarom organiseren wij via 4hetleren trainingen en organiseren we een interne cursus BHV. In september 2020 hebben 11 medewerkers meegedaan met de interne training. Er is getraind met reanimatie, brandbestrijding en ontruiming.

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 2020. Er is een nieuwe vorm gemaakt voor de Argo-toets, waardoor de resultaten anders worden berekend en bekend gemaakt.

De resultaten van de Argotoets zijn gepubliceerd op de website. Het aanbevelingscijfer was 96% en het eindcijfer een 8,2. We zijn zeer tevreden met deze resultaten.

In het jaar van de Argotoets wordt er geen interne audit georganiseerd. Deze zal in 2021 plaatsvinden. Tijdens deze audit wordt het auditkader, dat door de Herbergiers zelf is ontwikkeld en gebaseerd is op het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg als uitgangspunt gebruikt.

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. De zorgondernemer van Herbergier Zoetermeer heeft mee kunnen adviseren in deze vertaalslag. De resultaten kunnen eerst in 2021 zichtbaar worden. Wij hopen dat het 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 2020 4 werkoverleggen geweest met de medewerkers.

We hebben in 2020 onverminderd ingezet op opleidingen en zijn we stageorganisatie geweest voor ongeveer 20 BOL-leerlingen. Eén medewerker is gestart met de opleiding Niveau 4 en één is in 2019 gestart met de opleiding Niveau 3 en zal deze opleiding binnenkort afronden. Er zijn 2 BBL-leerlingen geslaagd voor Niveau 3 in het verslag jaar en zijn er weer 2 BBL-leerlingen aangenomen.

Een medewerker heeft de 5-daagse opleiding Palliatieve zorg gedaan.

Alle opleidingen worden bekostigd door Herbergier Zoetermeer.

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

- a. interne cursus BHV
- b. cursussen en klinische lessen verzorgd door 4hetleren Vierstroom
- c. twee medewerkers en de nieuwe zorgondernemers hebben de opleiding Veder gevolgd.

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 meelesen in het systeem, indien gewenst. Deze cursus is in 2020 gegeven.

In 2019 is de RI&E voor de ruimtelijke inrichting en ARBO-beleid gecertificeerd. De brandmeldinstallatie is in oktober 2020 wederom gecertificeerd en is er een certificaat betreffende blikseminslag.

In 2020 is er in januari op 1 kamer legionella geconstateerd en zijn alle leidingen schoongespoeld.

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 2020 is gebruik gemaakt van het protocol tegen het coronavirus.

e. Deel uitmaken van een Lerend Netwerk en opleidingen voor zorgondernemers

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 Herbergier. 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 4 bij elkaar geweest.

Ieder jaar worden er themadagen en cursussen georganiseerd door de franchisegever voor alle ondernemers van de Herbergier. Tijdens deze themadagen en cursussen vindt verdieping plaats en is er gelegenheid om ervaringen te delen. Door covid-19 zijn alle

cursussen online aangeboden. De franchisegever faciliteert een interne en beveiligde omgeving een informatiesite, genaamd De Nootzaak. Naast nieuwsfeiten en ervaringen van ondernemers en familie is ook het Handboek op deze site te vinden. Er is ongelooflijk veel gecommuniceerd over het virus. Maandelijks is er een businessupdate door de directie middels de digitale kanalen. Zo zijn we voortdurend op de hoogte geweest van het wel en wee van collega Herbergiers. De vertrekkende ondernemers van Herbergier Zoetermeer hebben in 2020 geen gebruik gemaakt van het aanbod van cursussen. De nieuwe ondernemers des te meer. Zij hebben het opleidingstraject voor nieuwe ondernemers gelukkig kunnen volgen.

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 inkoopt. Per 1 januari 2021 is ook een Herbergier verplicht om een soort cliëntenraad aan te stellen. Getracht gaat worden om binnen de mazen van de wet een vertegenwoordigersraad in te stellen, voor zover daar behoefte aan is bij de vertegenwoordigers van de bewoners.

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. Het lidmaatschap is in 2020 gecontinueerd.

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 17 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 2020 zijn we verder gegaan op de weg naar meer gediplomeerd personeel en meer medewerkers Niveau 4.

In 2020 zijn er twee medewerkers afgestudeerd als verpleegkundige Niveau 4, waardoor er nu 3 verpleegkundigen in dienst zijn. De verpleegkundigen hebben coördinerende taken gekregen, zoals de verantwoordelijkheid voor zorgafspraken en de alerts in Zilliz en voor de analyse van de MIC-meldingen.

In onze Herbergier leiden we ook zorgmedewerkers op. In 2020 zijn er gemiddeld 2 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 is 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:

- Werk- en-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 4 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 verzamelt middels een klanttevredenheidsonderzoek (ARGO). In het andere jaar worden deels ook cliëntervaringen verzameld tijdens de kwaliteitsaudit.

Het afgelopen jaar was het jaar waarin de ARGO kwaliteitsmeting heeft plaatsgevonden. Uit dit onderzoek kwam naar voren, dat er (relatief) meer aandacht besteed moet worden aan de kennis van de medewerkers over het verleden van de bewoners, omdat daar beter op kan worden aangesloten. Voor de overige onderdelen waren er geen aanbevelingen in het rapport. De laatst gemeten NPS (net promotor score) was 96 %.

Verder wordt er gebruikt gemaakt van de informatieoverdracht van de franchisegever op De Nootzaak. Wetgeving, RIVM-maatregelen enz. zijn gecommuniceerd via deze interne site.

Januari 2021

Wilma de Ru en Martien Groenevelt, oud-zorgondernemers Herbergier Zoetermeer

Patricia Burgmeijer en Marc Beijloos, sinds 1 oktober 2020 zorgondernemers van Herbergier Zoetermeer

Herbergier Zoetermeer Kwaliteitsplan 2021

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 2021

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 97 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 WKGGZ 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 WKGGZ 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 2021 26 medewerkers in dienst van de VOF.

3 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 6 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-psychogeriatric 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
- Start maken met de volkstuin naast de Herbergier en met ideeën rondom een belevings-tuin.

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)
- 4 medewerkers gaan de training examineren volgens die door de onderwijsinstelling van de stagiairs gegeven wordt.

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 en het starten met een aandachtsvelder vanuit het team rondom dit onderwerp.
- 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			
13	WB overleg	15.30 uur	Privé woning
Februari			
15	Werkoverleg	11.00 uur	Privé woning
22-26	Jaargesprekken medewerkers		Privé woning
Maart			
1-5	Jaargesprekken medewerkers		Privé woning
20-26	Evaluatie met familie		Privé woning
April			
19	Bewonersbespreking K1-4	15.30 uur	Privé woning
20	Bewonersbespreking K5-8	15.30 uur	Privé woning
21	Bewonersbespreking K9-12	15.30 uur	Privé woning
22	Bewonersbespreking K13-16	15.30 uur	Privé woning
Mei			
3	Werkoverleg	15.30	Privé woning
12	Dag van de verpleging		
27	Familie-info-avond	19.30 uur	Hudson?
Juni			
9	WB overleg	15.30 uur	Privé woning
14 t/m 18	Feestweek Herbergier Strand en Water		Mogelijke rondvaart op Avifaunaboot of Rotterdam
19	Personeels-zomer-feest	?	?
28-29-30	Vakantie P+M		
Juli			
1-11	Vakantie P+M		

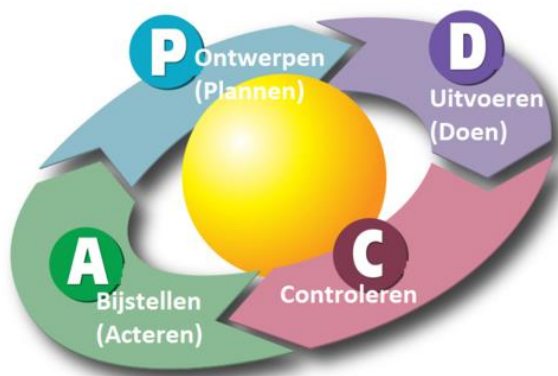
Augustus			
23-31	Vakantie P+M		
September			
1-5	Vakantie P+M		
20	Weekoverleg	11.00 uur	Privé woning
24-30	Evaluatie met familie		Privé woning
Oktober			
1	VHB training	?	Privé woning
25-29	Jaargesprekken medewerkers		Privé woning
November			
1	Bewonersbespreking K 1-4	15.30 uur	Privé woning
10	Bewonersbespreking K 5-8	15.30 uur	Privé woning
11	Bewonersbespreking K 9-12	15.30 uur	Privé woning
12	Bewonersbespreking k 13-16	15.30 uur	Privé woning
22-28	Vakantie P+M		Tijden nader vast te stellen
December			
1	Werkoverleg	15.30 uur	Privé woning
5	Sinterklaas		
16	Kerstfeest Personeel	?	?
22	Kerstdiner bewoners		Huiskamer
Januari			
2	Nieuwjaarsfeest Fam+MW		

b. Medicijnreview

Er zullen weer twee medicijnreviews georganiseerd worden in 2021 met de huisarts en de apotheker. 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 2022 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:



Patricia Burgmeijer (verantwoordelijke zorg)

Mark Beijloos (verantwoordelijke bedrijfsvoering)