

# Kwaliteitsverslag 2021 - Herbergier Velp

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

## **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 2021 is dit verwoord in de Essentie Zorg.

Resultaten:

De medewerkers van Herbergier kennen de bewoners zeer goed. Ze hebben ook regelmatig contact met de contactpersonen. 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 en in overleg met de huisarts en/of Specialist Ouderen Geneeskunde wordt daar waar nodig geacht acties uitgezet. Een bewoner in onze Herbergier krijgt activiteiten aangeboden die passend zijn bij de hobby's en wensen. Zo waren er in 2021 diverse activiteiten gericht op het seizoen of belangrijke gebeurtenissen (sinterklaas, kerst en oud/nieuwviering) Veel activiteiten vinden ook individueel plaats, zoals knutselen, foto's kijken en praten over vroeger, muziek luisteren en wandelen. Er wordt gelegenheid geboden samen te gaan zwemmen tijdens het speciale doelgroep zwem uur. Twee maal per week vindt er een uur bewegen voor ouderen met de hele groep bewoners in de huiskamer plaats.

c. Autonomie

Tijdens de evaluatiegesprekken kunnen familie en/of naasten 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.

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 een 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.

d. Zorgdoelen.

In onze Herbergier wordt gewerkt met een zorgrapportagesysteem met daarin een zorgplan waarop de belangrijkste aandachtspunten voor de zorg van de bewoner staat vermeld. Er is een algemeen doel voor elke bewoner, wat gaat over welbevinden en welzijn in onze Herbergier. Er is sprake van een zorgcyclus, welke start bij de in huizing.

Zaken als medicatie, dieet, primaire hulpvragen worden als zorgafspraken verwoord in het digitale systeem Zorgrapportage. Medicijngegevens worden direct in het digitale medicatiesysteem Medicheck verwerkt. Door regelmatige evaluatie met de eerste contactpersonen en met de medewerkers worden de zorgafspraken bijgesteld. De huisarts komt elke 2 weken in de Herbergier visite lopen. Er zijn in 2021 twee keer medicijnreviews gehouden, waarbij de ook apotheker en huisarts aanwezig waren.

## **02. Wonen en Welzijn**

- a. Zingeving  
Op verzoek kan de geestelijk verzorger gevraagd worden om met een bewoner en/of familie te spreken.
- b. Zinvolle tijdbesteding  
In onze Herbergier wordt een reeks aan activiteiten aangeboden als zwemmen, bewegen voor ouderen, zingen, schilderen, breien, muziek luisteren, bijdrage leveren aan de maaltijd, boodschappen doen, er op uit op de duo scootmobiel, uitjes enz. Alle doordeweekse dagen is er de hele middag een activiteitenbegeleidster aanwezig.
- 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). Voorts is er extra aandacht geweest voor mondzorg.
- d. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers  
Er zijn (half)jaarlijkse evaluatiemomenten met familie/wettelijk vertegenwoordigers, waarin de zorg wordt geëvalueerd. Er zijn vaste vrijwilligers actief in Herbergier Velp. Zij zetten zich in voor het algemeen welbevinden van onze bewoners waarbij gedacht kan worden aan koffie drinken, wandelen, uitstapjes, spelletjes en ondersteuning bij de lunch.
- e. Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden  
In Herbergier Velp 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 openkeuken. De medewerkers en de vrijwilligers eten mee met de bewoners. Onze medewerkers hebben geen pauze in een kantoor. Ze genieten hun pauze door samen met de bewoners koffie/thee te drinken en samen te eten. Door de Covid-19 pandemie en daarbij behorende maatregelen vanuit de overheid, hebben we hier steeds creatief mee om moeten gaan.
- f. Schoonmaak en inrichting  
In Herbergier Velp is er veel aandacht voor een prettige leefomgeving. Iedere bewonerskamer wordt wekelijks (of zoveel als nodig) goed schoongemaakt. De toiletten worden dagelijks gereinigd. De huiskamer van de Herbergier wordt in de nacht schoon gemaakt. Daarvoor is een aftekenlijst waardoor alle onderdelen van de keuken en de huiskamer in een cyclus aan de beurt komen.  
Er is een gezellige huiselijke sfeer gecreëerd in de Herbergier. Wat inhoudt 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. Door te differentiëren in plaatsen kunnen we optimaal welzijn bereiken. De

een heeft behoefte aan een praatje op niveau, de ander wil juist rust. In de tuin is na de eerste lock down een mooie overkapping geplaatst waar de bewoners alle jaargetijden kunnen zitten.

Er zijn 8 grote dak platanen aangebracht welke voor natuurlijke schaduw zorgen en het extra groen van deze bomen zorgen voor een heerlijke en ontspannen omgeving.

g. Duurzaamheid

Het verduurzamen heeft in 2021 verder vorm gekregen. Alle binnen en buiten verlichting is led. Al het afval wordt gescheiden aangeboden. De platte daken zijn voorzien van zonnepanelen. Daarnaast is er diverse isolatie aangebracht. Alle opknop en herstel werkzaamheden worden met duurzame materialen uitgevoerd.

h. IGJ

december 2020 heeft de inspectie gezondheid en jeugd het vastgestelde rapport van het reguliere bezoek openbaar gemaakt. Alle genoemde domeinen zijn door de inspecteurs onderzocht. De uitkomst van het onderzoek is positief en heeft een mooi inspectierapport opgeleverd. Leerpunt is het methodisch werken. In 2021 is er een startgemaakt met het bijscholen van medewerkers bederft methodisch werken volgens de PDCA cyclus.

i. Cliëntenraad

januari 2021 is er een cliëntenraad gekozen met en door bewoners die nog zelf hun belangen kunnen bespreken. Elk kwartaal vindt er een bijeenkomst plaats waar in ieder geval de volgende vaste punten besproken worden: Het aanbod van aanbod activiteiten, Eten en drinken, Tuin, Huisvesting, Ingekomen stukken, Rondvraag. Na de zitting wordt er verslag gemaakt welke aan de eerst volgende nieuwsbrief naar de families wordt toegevoegd.

### 3. Basisveiligheid

a. (Medicatie)veiligheid

In Herbergier Velp is sprake van het gebruik van veilig incidenten melden (VIM), waarbij medicatiefouten, vallen, gedrag en overige incidenten geregistreerd kunnen worden. Deze incidenten worden geanalyseerd, tijdens teamoverleg besproken en er worden passende maatregelen getroffen.

Zoals eerder geschreven wordt er iedere 6 maanden een review gehouden met huisarts en apotheker. Zo ook in 2021.

Alle voorgeschreven medicatie wordt direct in de apotheek verwerkt via het digitale registratie/ aftekensysteem Medicheck. Inmiddels zijn er aanzienlijk minder medicatiefouten geregistreerd.

b. Antipsychoticagebruik. In 2021 heeft geen enkele bewoner gebruik gemaakt van antipsychotica. (Deze middelen worden in nauw overleg met de Specialist Ouderen Geneeskunde voorgeschreven en conform de regelgeving geëvalueerd.)

c. Antibioticagebruik.

Een veel voorkomend probleem bij dementie is blaasontsteking. In 2021 is 3 maal een antibioticakuur tegen blaasontsteking voorgeschreven. De verantwoordelijkheid van de zorg voor resistentie van de antibiotica ligt bij de huisarts, met wie nauw wordt samengewerkt.

d. Decubitus

In 2021 heeft geen enkele bewoner decubitus gehad.

e. Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen.

Er zijn in 2021 geen specifieke vrijheidsbeperkende maatregelen genomen tegen een bewoner. We hebben wel algemene veiligheidsmaatregelen ingevoerd, die eventueel tot de vrijheidsbeperking zou gerekend kunnen worden, zoals een bewegingsmelder bij 1 bewoner welke alleen in de nacht aan staat. Dit wegens valgevaar vanwege verwardheid van de bewoner. Door de bewegingsmelder zijn we in staat de bewoner snel van hulp te voorzien. Deze inzet van de bewegingsmelder is in nauw overleg met, en op verzoek van de wettelijk vertegenwoordiger ingezet. De afspraken hieromtrent zijn vastgelegd in het rapportagesysteem en worden halfjaarlijks of zo vaak als nodig met de wettelijk vertegenwoordigers geëvalueerd. 2 bewoners hebben 's nachts het bedhek omhoog omdat door een AD matras het valgevaar verhoogd is.

Mocht er ondanks goed toezicht door medewerkers toch vrijheidsbeperkende maatregelen noodzakelijk zijn, dan wordt dit in overleg met de familie, huisarts en specialist ouderengeneeskunde afgesproken, vastgelegd en regelmatig geëvalueerd. Wij maken in zulke gevallen gebruik van een afwegingskader waarbij de veiligheid van de bewoner voorop wordt gesteld.

f. Ongeplande opnamen (psychiatrisch) ziekenhuis.

In 2021 is er geen ongeplande opname geweest in het ziekenhuis.

#### **4. Deskundigheid**

a. Lerend netwerken

In 2021 hebben er met 6 collega Herbergiers 2 intervisie bijeenkomsten plaatsgevonden waar kwaliteit en casuïstiek besproken zijn.

Daarnaast heeft er 2 maal intercollegiaal overleg met collega zorginstelling in Velp plaats gevonden.

b. Scholing medewerkers

In 2021 zijn alle gediplomeerde medewerkers, facilitair medewerkers en beide zorgondernemers bijgeschoold in BHV, EHBO en reanimatie. Daarnaast hebben alle zorgmedewerkers de bijscholing compressietherapie en methodisch werken afgerond. Alle medewerkers vanaf niveau 3 hebben de toetsing veilige principes in de medicatieketen behaald.

c. Teamoverleg

Elk kwartaal heeft er een teamoverleg plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomsten worden casuïstiek, VIM (veilig incidenten melden) RI&E (risico-inventarisatie en evaluatie), agenda en ingekomen stukken besproken.

**December 2021**

**H.L. van Rijswijk**

**A. van Rijswijk**

**Zorgondernemers Herbergier**

**Velp**

# ***Herbergier Velp***

## ***Kwaliteitsplan 2022***

### **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 de Essentie met de kernwaarden.

#### **b. Omschrijving van de doelgroep, aantal bewoners**

In Herbergier Velp verblijven 18 bewoners en 1 logé met geheugenproblemen. In januari 2022 hebben 1 bewoner een VV4, 14 bewoners een indicatie VV 5 en 3 bewoners een VV7.

Het ziektebeeld van onze bewoners is heel divers: Dementie, Alzheimer, vasculaire dementie en Korsakov.

#### **c. Omzet per doelgroep.**

De bewoners betalen uit eigen middelen de kosten voor het verblijf in Herbergier Velp. (huur appartement, servicekosten en hotelmatige kosten) en betalen de door Herbergier Velp verleende zorg uit het PGB (Persoons Gebonden Budget). Naast het PGB krijgt iedere bewoner ook een toeslag kleinschalig wooninitiatief. In 2022 komt daar nog een eenmalige financiële bijdrage bij vanuit het Kwaliteitsbudget Verpleeghuiszorg bovenop.

#### **d. Organisatiestructuur, aantal locaties en belangrijkste besturingsfilosofie Herbergier Velp is een franchiseorganisatie die nauw samenwerkt met de franchiseverlener De Drie Notenboomen. Er zijn op moment van schrijven 46 locaties verdeeld over heel Nederland (zie [www.herbergier.nl](http://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 huiskamers en de publieke ruimten zijn eigendom van de ondernemers.**

De twee ondernemers wonen in 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. Eén ondernemer is Verpleegkundige, BIG geregistreerd en management onderricht. De andere zorgondernemer is Technisch en management onderricht. Doordat de ondernemers in de zorgonderneming wonen zijn de lijnen naar familie en medewerkers zeer kort. Het kent een zeer platte organisatiestructuur. De belangrijkste en meest kenmerkende besturingsfilosofie is 'alles kan totdat het tegendeel bewezen is' en geef medewerkers de ruimte om hun werk optimaal te doen. Met 'alles' wordt bedoeld die faciliteiten die het welzijn, het wonen en zorg van de bewoner bevorderen.

#### **e. Vorm van medezeggenschap**

Er worden voor de medewerkers jaarlijks 4 werkoverleggen georganiseerd. De medewerkers krijgen ieder werkoverleg de kans om agendapunten aan te leveren. Daarnaast is er dagelijks overleg over het werk en bewoners. Er is een bewoners (cliënten) raad. Voor de families of wettelijk vertegenwoordigers wordt een thema-avond georganiseerd, waarbij ook onderwerpen ingebracht kunnen worden door de

families. Tijdens de (halfjaarlijkse) evaluatiebesprekingen m.b.t. de bewoner worden items over wonen, welbevinden, en zorg geëvalueerd. Hiervan wordt verslag gemaakt.

## **2. Profiel personeelsbestand / personeelssamenstelling**

### **a. Zorgverleners en vrijwilligers, in- en uitstroom 2021**

Er zijn op 1 januari 2022, 24 medewerkers in dienst van de VOF Abraham van Rijswijk (Herbergier Velp). Daarvan zijn 18 medewerkers gediplomeerd, waarvan 2 Verpleegkundige Niveau 5. 2 Verpleegkundige Niveau 4. 2 Maatschappelijke zorg niveau 4. 8 VIG-ers Niveau 3. 1 Helpende Niveau 2 plus, en 3 helpenden Niveau 2.

Daarnaast zijn er 2 medewerkers anders opgeleid en 4 medewerkers in dienst als gast- Vrouw/heer.

Alle doordeweekse middagen is er een activiteitenbegeleider aanwezig.

Tijdens schooldagen zijn er gemiddeld 2 stagiaires van een ROC uit Arnhem, Rijn IJssel college, Hoge school Arnhem/Nijmegen en Capabel instituut werkzaam in Herbergier Velp.

Febr. 2022 starten er nog 1 gediplomeerde Niveau 3 en een niveau 2 (en leerling niveau 3) medewerkers.

### **b. Ratio personele kosten versus opbrengsten**

In 2022 is 73 % van het ontvangen PGB ingezet aan personele kosten. Het is de intentie om in 2022 dit percentage te verhogen.

## **3. Kwaliteitsplan en doelen:**

### **a. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning**

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

- **Leergroepen:** Medewerkers gaan in leergroepen hun kennis en vaardigheden t.a.v. zorg voor mensen met geheugenproblemen verbreden. Aan de hand van ingebrachte casuïstiek worden zorgproblemen in kaart gebracht en een éénduidige aanpak afgesproken.
- **Dementie:** Medewerkers krijgen dit jaar extra scholing betreft het onderwerp dementie.
- **Thema avond voor Familie/wettelijk vertegenwoordigers:** Dementie voor familie. Deze avond lag vorig jaar al in de planning. Is vanwege de pandemie doorgeschoven naar een nader te bepalen moment in 2022.
- **Zingeving:** Verdieping waar mogelijk van het zelf vorm geven aan het leven en vormgeving van zowel kleine als grote onderdelen van de dag.
- **Communicatie:** Via de maandelijkse nieuwsbrief betreft het wel en wee in de Herbergier houden wij familie op de hoogte. Naast de maandelijkse nieuwsbrief wordt er regelmatig tussendoor een Corona update vanuit Herbergier Velp verstuurd.

### **b. Wonen en welzijn**

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

- **Woonomgeving:** Dit jaar worden de drempels in huis aangepast zodat het veiliger wordt om met name met een rollator te verplaatsten.
- **Activiteiten:** De activiteitenbegeleider maakt een inventarisatie voor zowel individuele als groepsactiviteiten. Een tuinfair staat op de planning wanneer dit weer mogelijk is, na de pandemie. Daarnaast zullen door het gehele jaar een diversiteit aan activiteiten plaatsvinden waaronder, muzikale optredens, feestdageviering, themadagen, etc. Het plan is om te bekijken of (enkele) familieleden hierin kunnen participeren.
- **Zingeving en tijdsbesteding:** Aandacht voor de zinvolle tijdsbesteding tijdens de bewonersbesprekingen en verbeteren van de zorg op deze aspecten .
- **Hygiëne:** Aandacht voor een schoon en verzorgd lichaam tijdens de dagelijkse overleggen en daar waar nodig verbeteren van de zorg op dit aspect.
- **Voeding:** Evenals in 2021 blijven we zorgen dat er kwalitatief goede maaltijden worden geserveerd. We volgen de jaargetijden met een daarop aangepast menu.

c. Basisveiligheid

Inzake de onderdelen medicatieveiligheid en vrijheidsbeperkende maatregelen zijn de volgende (verbeter)doelen te formuleren:

- **Medicatieveiligheid:** Er wordt gewerkt met Medichcek, een digitaal medicatie toedien/afteken systeem met als doel te voldoen aan de medicatieveiligheid. Alle gediplomeerde medewerkers zijn geschoold wat betreft medicatieveiligheid.
- **Protocol Medicatieveiligheid:** Er is een nieuw protocol Medicatieveiligheid geschreven aangepast aan de nieuwste eisen .
- **Medicijnreview:** Er zullen met de huisarts en apotheker twee medicijnreviews georganiseerd worden in 2022.
- **Vrijheidsbeperkende maatregelen:** Organiseren van een bijeenkomst gericht op uitvoering Wet Zorg en Dwang voor familie/wettelijk vertegenwoordigers.
- **Algemene veiligheid:** Organiseren van een herhaling van de training Bedrijfshulpverlening (BHV) voor alle medewerkers .

d. Leiderschap, gouvernance 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 de verantwoordelijkheden bij de medewerkers; zoals intensivering van de verantwoordelijkheden van de verzorgenden.

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 accountants en ook deze kijken mee over de schouders van de ondernemers.

e. Leren en werken aan kwaliteit

Zie eerder genoemde punten, hierna nog kort opgesomd:

- Alle zorgmedewerkers volgen de scholing rapporteren.
- Klinische les psychofarmaca en dementie.
- Scholing voorkomen van decubitus.

- BIG scholing.
- Transfer cursus.
- De ondernemers nemen deel aan een leer/intervisiegroep. 4 keer per jaar komt deze groep bij elkaar en bestaat uit 6 ondernemers koppels. Hier worden in ieder geval de meldingen incidenten besproken, nieuwe ontwikkelingen gedeeld, casuïstiek t.a.v. de bewoners besproken en de voortgang van het kwaliteitsplan besproken.

f. Personeelssamenstelling

In 2022 zal de personeelssamenstelling in ieder geval met 2 medewerkers toenemen. Daarnaast bieden we actief opleidingen aan medewerkers aan. In februari 2022 komen er 3 stagiaires voor een blok van 10 weken. 2 stagiairs niv.4 en 1 stagiair niv. 5

g. Hulpbronnen

Herbergier Velp heeft toegang tot de protocollen van Vilans. Deze zullen worden geraadpleegd indien dit in de organisatie nodig is. Voorts wordt Herbergier Velp 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 Medicheck is een volledig formularium aanwezig. Herbergier Velp is aangesloten bij de Branchevereniging BVKZ en worden vanuit hen volledig op de hoogte gehouden van (politieke) ontwikkelingen in de zorg.

h. Interne audit

Vanaf het eerste kwartaal starten wij met het afnemen van interne audits om zo de PDCA cyclus steeds optimaal te kunnen monitoren.

**December 2021**

**H.L. van Rijswijk**

**A. van Rijswijk**

**Zorgondernemers Herbergier**

**Velp**