

herbergier harlingen

Kwaliteitsverslag 2021

~Bijzonder gewoon~



Auteurs : Tom & Ans Visser

Inleiding

Vanaf januari 2017 werken we in heel Nederland aan goede zorg in het verpleeghuis op basis van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In het land zijn er inmiddels diverse initiatieven ontstaan die op een andere manier zorg en ondersteuning bieden aan mensen die aangewezen zijn op verpleeghuiszorg. Ook wij als Herbergier bieden met onze woonleefgemeenschap een alternatief voor het verpleeghuis. Het is om die reden dat het Kwaliteitsinstituut vindt dat het Kwaliteitskader ook van toepassing is op Herbergiers.

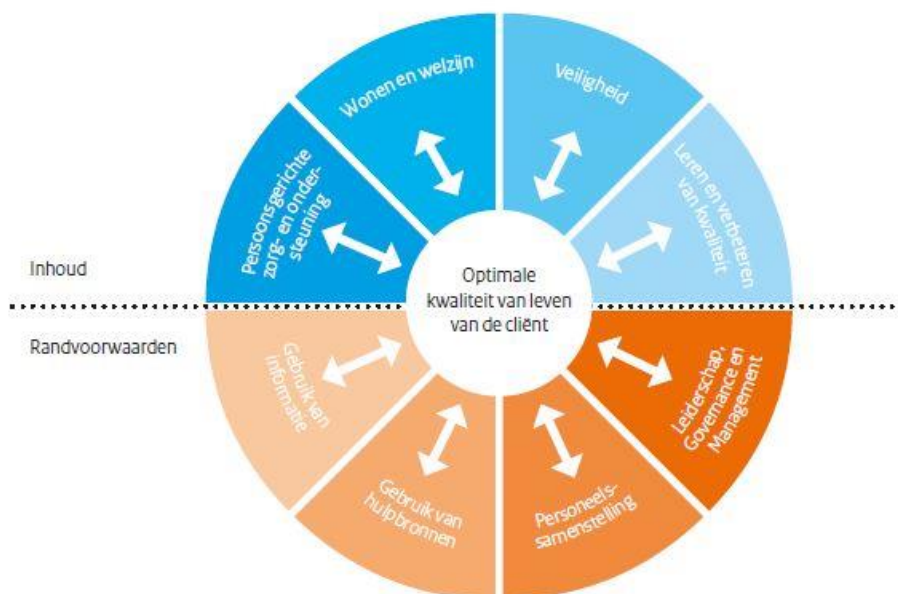
In dit verslag is beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering in Herbergier Harlingen. Het verslag blikt terug op 2021 en vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsplan voor 2022.

Het jaar 2021 stond wederom voor een groot deel in het teken van de corona pandemie. Het virus vormt nog altijd een grote bedreiging voor onze bewoners waar wij hen tegen moeten beschermen. Hier is veel tijd en energie in gaan zitten waardoor andere plannen die er aan bij moeten dragen om de kwaliteit van zorg te verbeteren minder aandacht hebben gekregen of simpelweg niet konden worden uitgevoerd als gevolg van de maatregelen. Desalniettemin hebben we het afgelopen jaar weer een aantal mooie plannen ten uitvoer kunnen brengen om samen met ons team de zorg nog beter maar vooral ook leuker te maken.

Herbergier Harlingen,

Tom & Ans Visser

Voor de visie van onze Herbergier verwijzen wij naar de website herbergierharlingen.nl en de algemene website van de formule: herbergier.nl



Figuur 1: Integraal model voor dynamisch en ontwikkelingsgericht werken aan kwaliteit verpleeghuiszorg

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	4
a. Compassie, nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip.....	4
b. Uniek zijn.....	4
c. Autonomie.....	5
d. Zorgdoelen.....	5
Wonen en Welzijn.....	6
a. Zingeving.....	6
b. Zinnvolle tijdbesteding	7
c. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding	8
d. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	8
e. Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden	9
f. Schoonmaak en inrichting	9
Veiligheid.....	11
a. Medicatieveiligheid	11
b. Decubituspreventie	11
c. Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen	11
d. Preventie van acute ziekenhuisopnamen	12
Leren en werken aan kwaliteit.....	12
a. Kwaliteitssysteem.....	12
b. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.....	14
d. Deel uitmaken van een Lerend Netwerk	15
Leiderschap, governance en management	15
Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)	15
Gebruik van hulpbronnen.....	16
Gebouwde omgeving	16
ICT.....	16
Domotica en hulpmiddelen	17
Financien en administratie.....	17
Professionele relaties.....	17
Gebruik van informatie.....	18

Klanttevredenheidsonderzoek	18
Kwaliteitsaudit	18
'Smoelenboek'	18
Informatiebrochure	19

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. De medewerkers van een Herbergier kennen de bewoners zeer goed. Ze hebben ook intensief contact met de contactpersonen. Op die manier leren ze de bewoner nog beter kennen, wat de kwaliteit van zorg en begeleiding ten goede komt.

Er wordt betekenisvol contact gemaakt en de bejegening is daar op aangepast. Er is met empathie en begrip gewerkt. Het klanttevredenheidsonderzoek dat in 2020 is uitgevoerd door ARGO laat waar het gaat om warme en liefdevolle bejegening een gemiddeld rapportcijfer zien van 9,2 bij bewoners en contactpersonen.

Beoordeling	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bejegening gast										
37. Hebben de medewerkers voldoende tijd voor de gast?	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	50,0	33,3
39. Is de bejegening in de Herbergier warm en liefdevol?	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
41. Kennen de medewerkers de achtergrond van de gast? (bijv. leefstijl, gezondheid, wensen)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
Bejegening contactpersonen										
42. Heeft u goed contact met de medewerkers?	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	33,3	50,0
43. Hoe zou u over het geheel het contact met de zorgondernemers beoordelen?	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	60,0	20,0
55. Ervaart u als mantelzorger / wettelijk vertegenwoordiger steun door deze Herbergier?	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	60,0	40,0

Bron: ARGO klanttevredenheidsonderzoek 2020

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 vastgelegd in het elektronisch zorgdossier zodat medewerkers en stagiaires zich op de hoogte kunnen stellen. Uiteraard doen zij dit ook doordat ze gedurende de dag/avond de mogelijkheid hebben om intensief contact te hebben met de bewoners. Hierdoor wordt regelmatig veranderend gedrag waargenomen, waar gelijk passende acties op kunnen worden genomen.

In onze Herbergier wordt een reeks aan activiteiten aangeboden die passend zijn bij de hobby's, wensen en interesses van de bewoner. Deze activiteiten worden nader toegelicht onder het kopje 'Zinnige tijdsbesteding' in het hoofdstuk 'Wonen & Welzijn'.

Resultaten:

Om daadwerkelijk contact te kunnen maken met de mens achter de dementie en onze ondersteuning af te stemmen op wat voor de bewoner belangrijk is in het leven, is het van belang dat we de achtergrond van de

bewoner kennen. Familie levert hiervoor een levensverhaal aan. Bij de ene bewoner resulteert dit in een compleet boekwerkje waarin tot in detail de autobiografische informatie staat beschreven. Bij een andere bewoner is het echter slechts een korte opsomming van familiebanden en beroeps geschiedenis.

Om tot een vollediger beeld te komen hebben we in 2021 de hulp van familieleden, vrienden en kennissen ingeroepen om het 'levensboek' op FamilieNet in te vullen. Een uitzondering daargelaten is hier tot op heden weinig gehoor aan gegeven. In 2022 zal dit onderwerp dan ook meegenomen worden in de evaluatiegesprekken met de vertegenwoordigers en zal hierin het belang van deze informatie voor het leveren van goede zorg nader toe te lichten.

c. Autonomie

Tijdens periodieke 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.

Wensen van de bewoner betreffende het einde van het leven worden uitvoerig besproken met de familie en de huisarts. Dit wordt vastgelegd in het zorgdossier in de Herbergier en in het medisch dossier van de huisarts. We beseffen dat dementie een progressieve en palliatieve aandoening is, dat de mens met dementie steeds zorgafhankelijker maakt. We willen niet zozeer de autonomie van de bewoner herbevestigen of herstellen, maar zorgen dat er een betekenisvolle hulprelatie ontstaat, een 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

Een Herbergier wordt gekenmerkt door persoonsgerichte zorg. De medewerkers gaan eerst een relatie aan en werken vanuit deze relatie. In 2019 is dit verwoord in de Essentie Zorg. In onze Herbergier worden de zorgafspraken ten behoeve van de individuele bewoners vastgelegd in de bewonersovereenkomst en offerte die in het kader van de levering van PGB-zorg wordt opgesteld.

De afspraken die hier zijn vastgelegd worden verwerkt in het elektronisch cliëntendossier Zorgrapportage. Essentiële informatie rondom de bewoner is inzichtelijk gemaakt voor medewerkers en stagiaires middels verschillende aandachtsgebieden op de zorgkaart te weten: bijzonderheden, welbevinden, voeding, zorg (ochtend, middag, avond en nacht), en onvrijwillige zorg. Ook wordt voor iedere bewoner een door de familie geschreven levensverhaal in het dossier opgenomen.

Al gelang naar de behoefte plannen wij ieder half jaar maar minstens 1 keer per jaar een evaluatie met de bewoner/familie, de persoonlijk begeleider en de zorgondernemer en/of een verpleegkundige. Doel van deze evaluatie is om te bespreken hoe de zorg en dienstverlening verloopt. Dit is tevens het moment waarop we afspraken aanpassen indien dit wenselijk en passend is voor de bewoner. Het aanpassen van afspraken gaat altijd in overleg en met instemming van de familie en de zorgondernemers/verpleegkundige.

Uitgangspunt van de evaluatie is de offerte en klantovereenkomst of het laatste evaluatieverslag, waarin alle afspraken over de zorg en dienstverlening zijn vastgelegd. Ook zaken als de bejegening, de kwaliteit en de onderlinge verstandhouding zijn bij uitstek onderwerpen die in deze evaluatie besproken kunnen worden. Hiermee worden eventuele misverstanden in een vroeg stadium voorkomen dan wel bespreekbaar gemaakt.

De uitkomsten van elk gesprek leggen we vast op het evaluatieformulier 'periodieke evaluatie' en tekenen we voor akkoord waarna het in het elektronisch zorgdossier wordt opgenomen.

Wij als zorgondernemers wonen zelf ook in de Herbergier, wat maakt dat wij gemakkelijk benaderbaar zijn. Mede dankzij de kleinschalige opzet zijn de lijnen tussen alle betrokkenen heel kort. We kunnen hierdoor nog beter bewaken dat gemaakte afspraken worden nagekomen.

Sinds eind 2019 wordt voor het vastleggen en verstrekken van medicatie gebruik gemaakt van het digitaal aftekensysteem N-Care. De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is geregeld in ons medicatiebeleid.

Resultaten:

Persoonlijke aandacht

Waar het gaat over compassie, nabijheid en aandacht is er ook een belangrijke rol voor familie en vrienden weggelegd. De bezoeken als gevolg van de corona pandemie hebben ook in 2021 weer een grote impact gehad op het leven van onze bewoners. Familie en vrienden zijn onderdeel van hun identiteit, het maakt dat ze zijn wie ze zijn en geven het leven waarde. Vooral in het begin van de crisis toen de deuren van de Herbergier op slot moesten wat haaks staat op onze visie op gastvrijheid en ons open deuren beleid is de rol van onze medewerkers om oog te hebben voor de behoefte van het individu nog belangrijker geworden.

Er is meer dan anders aandacht uitgegaan naar het schenken van oprechte en individuele aandacht.

Om te zorgen dat deze aandacht evenredig verdeeld wordt en niet steeds uit gaat naar dezelfde bewoners die hier bewust of onbewust om vragen heeft het welzijnsteam een lijst opgesteld waarop wordt bijgehouden wanneer een bewoner 1 op 1 persoonlijke aandacht krijgt. Al gelang naar de behoefte is dit in de vorm van een persoonlijk gesprek of een activiteit. Eenzelfde soort lijst is opgesteld voor het buiten wandelen en fietsen.

Kwaliteit en continuïteit

Voor het borgen van de kwaliteit en de continuïteit van de zorg van het individu is een belangrijke rol weggelegd voor de persoonlijk begeleider die er verantwoordelijk voor is dat de zorgkaarten up-to-date zijn en de afspraken die hierin zijn vastgelegd worden nageleefd. Dit vraagt een actieve houding van de persoonlijk begeleider en betrokkenheid van het team. In de praktijk is het met 25 medewerkers niet eenvoudig gebleken om dit op elkaar af te stemmen temeer omdat we ook in 2021 vanwege de corona maatregelen nauwelijks overlegvormen hebben kunnen organiseren waarin wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden centraal met elkaar konden worden besproken.

Om het team hierbij te ondersteunen is er eind 2020 een extra verpleegkundige aangetrokken. Naast de verpleegkundig zorgondernemer zijn er nu 2 verpleegkundigen op de werkvloer om het team te coachen en begeleiden bij onder andere het toepassen van de PDCA-cyclus in de praktijk.

Wonen en Welzijn

a. Zingeving

Onze Herbergier is een plek waar eenieder, ongeacht zijn of haar achtergrond, zich thuis voelt. De sfeer is informeel, we respecteren de normen en waarden van anderen en houden rekening met elkaars voorkeuren en behoeften. Er is ruimte om te praten over zaken als de dood, eenzaamheid, rouw en verlies. Om ons hierbij te ondersteunen is een pastoraal medewerker als vrijwilliger aan onze Herbergier verbonden.

De dood is een onderwerp dat onlosmakelijk verbonden is aan het leven in de Herbergier. We doen hier niet geheimzinnig over maar praten hier over met elkaar. De momenten waarop een bewoner ons ontvalt nemen we op gepaste wijze afscheid met bewoners en medewerkers. De bewoners hebben met elkaar een warme deken gebreid welke bij de uitgeleide symbolisch over de kist wordt gelegd. Hierna leggen alle bewoners en medewerkers een bloem op de kist en houden we in aanwezigheid van de familie een moment stilte. Ook wordt er in de centrale hal een foto geplaatst en een kaarsje gebrand voor de overledene.

Voor veel bewoners zijn dit moeilijke momenten omdat het ze herinnert aan eigen dierbaren die hen zijn ontvallen maar staan medewerkers en medebewoners klaar om hen op te vangen. Op dit soort dagen is duidelijk zichtbaar dat er in de Herbergier daadwerkelijk sprake is van een woon- en leefgemeenschap waar bewoners en medewerkers gezien worden als huisgenoten en ertoe doen.

b. Zinnvolle tijdbesteding

Herbergier Harlingen voorziet in een flexibele daginvulling welke aansluit bij de persoonlijke interesses en wensen van de individuele bewoners.

Het 2-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek onderzoek dat eind 2020 heeft plaatsgevonden laat voor activiteiten binnen- en buitenshuis een gemiddeld rapportcijfer van 8.0 zien.

Beoordeling	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Activiteiten										
24. Biedt de Herbergier de gast passende mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding (binnenshuis en buitenshuis)?	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	50,0	16,7	16,7
26. Houden de medewerkers bij vrijetijdsbesteding voldoende rekening met wat de gast prettig vindt?	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3	16,7

Bron: ARGO klanttevredenheidsonderzoek 2020

Een bewoner in onze Herbergier krijgt zoveel mogelijk activiteiten aangeboden, die passend zijn bij zijn hobby's, wensen en interesses. We stimuleren onze bewoners om te participeren en actief te blijven maar iedere bewoner kan alles naar eigen wens en in eigen tempo doen. Respect en het zoveel mogelijk behouden van de eigen regie staat voorop.

Veel activiteiten zijn gericht op het dagelijks leven zoals helpen met de was, koken, een boodschapje doen, de dieren verzorgen maar ook gewoon samen televisie kijken of de krant of een boek lezen. Kortom, zoveel mogelijk gewoon. Daarnaast worden er diverse belevingsgerichte en functiegerichte activiteiten aangeboden zoals zingen, dansen, yoga, bloemschikken, wandelen, duo fietsen, diverse knutsel en schilderactiviteiten, breien, muziekovertredens, bordspellen, puzzelen, diverse bewegingsgerichte activiteiten zoals bal- en ballonspellen. Regelmatig organiseren we themadagen en avonden zoals de Friese Elfstedentocht en een Franse avond maar ook feestdagen zoals Sinterklaas en Valentijnsdag vieren we uitgebreid en maken we iets bijzonders van. Omdat we het belangrijk vinden dat bewoners onderdeel uitmaken van de samenleving vinden we het belangrijk om er ook buitenshuis regelmatig op uit te gaan; naar de markt in Leeuwarden, een kop koffie drinken op het station, een taartje eten bij de Hema of even een visje halen bij de visboer. Een paar keer per jaar organiseren we groepsactiviteiten buitenshuis. Voorbeelden hiervan zijn een dagje naar het Jopie Huisman museum, een vaartocht over de Friese Meren, een galadiner in een lokaal restaurant en een barbecue voor bewoners en familieleden. Ook functionele bezoeken aan de kapper, opticien en fysiotherapie e.d. plannen we zoveel mogelijk buitenshuis. Op die manier zorgen we dat onze bewoners actief blijven en deel uitmaken van de maatschappij.

Resultaten

We ervaren het afgelopen jaar dat de dementie steeds meer grip begint te krijgen op het leven van de bewoners waardoor niet alleen de fysieke zorg maar ook de behoeftes en mogelijkheden op het gebied van activiteiten veranderen. Creatieve middagen, sport en spel, groepsuitjes; fysiek is men er niet altijd meer toe in staat, de motivatie ontbreekt en/of er is al snel sprake van overprikkeling. Waar het gaat om welzijn richten we ons dan ook steeds meer op individuele activiteiten en groepsactiviteiten die kortdurend en laagdrempelig zijn. Hiervoor hebben we diverse spel- en bewegingsmaterialen aangeschaft die speciaal zijn ontwikkeld voor de zorg. De spelmaterialen bieden zinnvolle en waardevolle activiteiten met uitdaging, prikkeling en stimulering van diverse zintuigen zodat naast een gezellige middag ook de hersenfuncties gestimuleerd worden. Veel spellen nodigen

tevens uit tot bewegen, met vinger-hand-pols-bewegingen tot grove motoriek door bijvoorbeeld spelletjes met ballen te doen. Op deze manier proberen we steeds oog te houden voor de veranderende behoeftes van onze bewoners en hierin mee te bewegen. Uiteraard gaan we hierin niet voorbij aan de bewoners die minder ver in de dementie zijn en zorgen we dat ook zij een passend activiteitenaanbod krijgen.

Het aanbod aan activiteiten is normaliter een vast terugkerend onderwerp in het bewonersoverleg dat 2 keer per jaar plaats vindt. Bewoners hebben in het verleden aangegeven over het algemeen zeer tevreden te zijn over het aanbod aan activiteiten. Vanwege de Corona pandemie hebben we dit overleg al enige tijd niet kunnen organiseren. Door persoonlijke gesprekken die we met de bewoners voeren en door hen te observeren tijdens de activiteiten kunnen we echter prima beoordelen dat het aanbod aansluit bij de behoeftes.

c. Schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding

Er wordt aandacht besteed aan de eigen wensen en behoeftes van de bewoner in overleg met de contactpersonen. Dagelijks douchen is geen probleem en er wordt tijd en aandacht geschonken aan het eventueel smeren met bodylotion, aanbrengen van make-up, scheren enzovoorts. Zo wordt het een prettig en betekenisvol één op één moment met veel aandacht voor individuele wensen en behoeftes.

d. Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Familie en vrienden geven betekenis aan het leven van de bewoners en zijn een belangrijke informatiebron voor de zorgmedewerkers. Er is voorgaande jaren met regelmaat een oproep gedaan aan familieleden om betrokken te zijn bij activiteiten. Uitgangspunt is dat het vooral leuk moet zijn, niet om zorgtaken over te nemen. Familieleden participeren door bijvoorbeeld mee te gaan op een uitje, te bakken of spelletjes te doen met de bewoners. Het moge duidelijk zijn dat als gevolg van de Corona pandemie dergelijke activiteiten dit jaar niet tot de mogelijkheden behoorden.

Opvallend is dat de bewoners in het 2-jaarlijks bewonersoverleg maar ook in individuele gesprekken aangeven geen behoefte te hebben aan grootschalige activiteiten waarbij familie op grote schaal aanwezig is. Doorvragen leert dat men het onderling prima naar de zin heeft, hier geen toegevoegde waarde in ziet en dit eigenlijk alleen maar onrustig vindt. Om deze reden beperken we de organisatie van dergelijke activiteiten. Wel organiseren we ieder jaar een barbecue voor de bewoners, familie en medewerkers. Mede vanwege de ruime buitenruimte waarover onze Herbergier beschikt voelen alle bewoners, ondanks de aanwezigheid van deze grote groep mensen, zich dan erg op hun gemak en is het een groot succes. Als gevolg van corona hebben de barbecue in 2021 helaas wederom, moeten annuleren.

Resultaten

- Hoewel wij de mening zijn toegedaan dat een cliëntenraad niet past binnen een Herbergier waar we individuele zorgafspraken maken en hier verantwoording over afleggen hebben we in 2021 in het kader van de WMZC hieromtrent een enquête gehouden onder de vertegenwoordigers van onze bewoners. Uit de enquête kwam naar voren dat er slechts 2 vertegenwoordigers zijn die hier wel de meerwaarde van inzien maar dit geen noodzaak vinden. Ook bleek dat er geen bereidheid is om hier zitting in te nemen. Om deze reden is er dan ook geen cliëntenraad opgericht.
- Ook in 2021 is er als gevolg van de corona pandemie weer veel aandacht uitgegaan naar het opstellen en vorm geven aan de verschillende bezoeksregelingen passend bij de situatie op dat moment. Familieleden en medewerkers zijn hier uitgebreid over geïnformeerd.
- Er was in 2021 1 vrijwilliger actief in de Herbergier. Zij wordt door de bewoners en medewerkers gezien als onderdeel van het team. Er zijn 3 nieuwe vrijwilligers gestart maar vanwege persoonlijke omstandigheden is dit helaas maar van korte duur geweest. In 2021 zijn onze vrijwilligerscoördinatoren

herbergier harlingen

begonnen met het in kaart brengen van de behoefte aan vrijwilligers en het opstellen van een profielschets. Hierop is er contact geweest met diverse vrijwilligersorganisaties maar dit heeft tot op heden geen match opgeleverd.

e. Wooncomfort, gastvrijheid en maaltijden

Herbergier Harlingen is gevestigd in een monumentaal pand uit 1926 met Amsterdamse School-stijl invloeden middenin de Friese havenstad Harlingen. Het pand ligt op een centrale locatie waardoor winkels, horeca en recreatieve en gemeentelijke voorzieningen makkelijk bereikbaar zijn. Een wandeling door de stad of langs de haven, een bezoekje aan de bibliotheek of een drankje nuttigen op een van de terrassen met onze bewoners zijn eenvoudig te realiseren. Harlingen biedt alle gemakken van een stad en heeft daarnaast een dorps karakter.

Wonen in Herbergier Harlingen kenmerkt zich door kleinschaligheid en een ongedwongen huiselijke sfeer. De Herbergier is een plek waar onze bewoners zich thuis voelen en graag willen wonen. Er zijn in totaal 17 appartementen welke op basis van oppervlakte en ligging zijn onderverdeeld in 4 typen categorieën. Buiten de appartementen zijn er diverse gemeenschappelijke ruimtes waaronder een grote ruimte die dienst doet als huiskamer met open keuken en een ruime buitenruimte. In Herbergier Harlingen bieden wij mensen met geheugenproblemen een warm en veilig thuis. Samen met ons team streven wij naar een optimale kwaliteit van leven voor onze gasten. Veiligheid, vertrouwen, zelfregie en warme persoonlijke aandacht staan in onze zorg en dienstverlening centraal.

In onze Herbergier luisteren we naar de gasten en stemmen we hun omgeving en onze zorg af op de specifieke wensen, behoeften en mogelijkheden van het individu. Hierbij betrekken we hun naasten.

Zo dragen wij er aan bij dat:

1. onze gasten een zo normaal mogelijk leven leiden
2. men zelf zo lang mogelijk de regie over het eigen leven heeft
3. het persoonlijk netwerk van onze gasten actief betrokken blijft bij hun leven
4. onze gasten als volwaardig persoon in en met de samenleving leven
5. naasten er op kunnen vertrouwen dat de zorg in goede handen is en zij met plezier op bezoek komen

In Herbergier Harlingen is onder normale omstandigheden bezoek altijd welkom. Op alle uren van de dag. Ook kunnen naasten mee-eten op de kamer van de bewoner. De maaltijden worden dagelijks vers bereid in de open keuken. Waar mogelijk helpen bewoners mee met de bereiding van de maaltijden. 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. Tijdens de maaltijden eten de medewerkers en de vrijwilligers mee met de bewoners. Omdat hier sprake is van 'therapeutisch mee eten' worden er geen pauzes ingehouden op diensten.

Resultaten:

In 2021 zijn de volgende verbeteringen ten aanzien van het wooncomfort doorgevoerd:

- Aanleg beplanting rondom het nieuw aangelegde terras
- Aanschaf tuinmeubilair voor het nieuw aangelegde terras
- Installatie van een plateaulift ter bevordering van het comfort en de veiligheid van de toegang tot het appartement op de tussenverdieping
- Aanschaf nieuwe eetkamerstoelen voor de gemeenschappelijke woonkamer
- Aanleg hekwerk tussen terras en parkeerterrein i.v.m. veiligheid rolstoelgebruikers

f. Schoonmaak en inrichting

In Herbergier Harlingen is er veel aandacht voor rust, reinheid en regelmaat. Er zijn schoonmaakschema's voor dagelijks, wekelijks en periodieke schoonmaak. Iedere bewonerskamer wordt wekelijks goed schoongemaakt. Alle toiletten worden dagelijks gereinigd. De gezamenlijke huiskamer wordt in de nacht schoongemaakt.

herbergier harlingen

De inrichting van de Herbergier is huiselijk, sfeervol en comfortabel. Er zijn verschillende zitjes en eettafels zodat iedere bewoner de keuze heeft op welke plek te gaan zitten, afhankelijk van de individuele behoefte aan rust dan wel contact met anderen. De indeling van de woonkamer wordt met regelmaat aangepast aan de behoefte van de bewoners op dat moment.

Het ARGO klanttevredenheidsonderzoek onderzoek dat eind 2020 is uitgevoerd laat voor Wonen & Accommodatie een gemiddeld rapportcijfer van 8,5 zien.

Beoordeling	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wonen en accommodatie										
2a. Zien de algemene ruimtes er verzorgd uit?	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	50,0	33,3
3. Is de woonruimte geschikt voor de gast?	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	16,7	33,3	33,3
4a. Is er voldoende aandacht voor de privacy van de gast?	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	33,3	16,7	33,3
5. Gaan de medewerkers van de Herbergier zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de gast?	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	16,7	33,3	33,3
6. Wordt de woonruimte van de gast volgens u goed schoongehouden?	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	20,0	40,0	20,0
7. Is de woonruimte van de gast volgens u veilig?	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	20,0	40,0	20,0
8. Wordt er voldoende rekening met wat de gast prettig vindt?	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	25,0	25,0	25,0
9. Zijn de algemene ruimtes geschikt voor de gast?	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	25,0	25,0	25,0
53. Ervaart u een huiselijke sfeer in deze Herbergier?	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	50,0	25,0

Bron: ARGO klanttevredenheidsonderzoek 2020

Maatregelen als gevolg van Corona

De medewerkers zijn vanaf het allereerste begin van de uitbraak van het corona virus in Nederland geweest op het belang van goede hygiëne. Ter voorkoming van besmetting en verspreiding van het corona virus zijn de volgende maatregelen genomen.

- Er zijn protocollen opgesteld waarin staat beschreven hoe om gegaan moet worden met de persoonlijke hygiëne door medewerkers en rondom bewoners en bezoekers.
- Er zijn protocollen opgesteld waarin staat beschreven hoe vaak welke ruimtes en spullen (extra) moeten worden gereinigd waarbij er vooral veel aandacht is voor handcontactpunten.
- Er is een draaiboek opgesteld met daarin de protocollen hoe te handelen bij de verschillende fases van (vermoeden van) besmetting met corona.

Investeringen als gevolg van corona

Ter voorkoming van besmetting en verspreiding van het corona virus zijn de volgende investeringen gedaan:

- persoonlijke beschermingsmiddelen zoals medische mondkapjes, handschoenen, isolatieschorten, spatbrillen, desinfectiemiddelen, mobcaps.
- pedaallemmers voor op de appartementen.
- papierdispensers en zeepompjes voor op de appartementen
- desinfectiedispenser bij de ingang en direct na binnenkomst
- koffie- en theestation na binnenkomst zodat bezoekers zelfstandig koffie en thee kunnen pakken
- handdoekdispenser en een grote pedaallemmer voor in de keuken
- bezoekerstent + spatscherm
- extra tuintafels + stoelen in de tuin voor bezoekers om de 1,5 maatregel na te kunnen leven

Schoonmaakproducten

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen maken we zoveel mogelijk gebruik van cradle-to-cradle schoonmaakproducten.

Veiligheid

a. Medicatieveiligheid

De (huis)arts schrijft, als hoofdbehandelaar, de medicijnen voor. De apotheek is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de medicatie en Herbergier Harlingen is verantwoordelijk voor het gereedmaken en toedienen van medicatie. De (huis)arts evalueert de werking van de medicijnen. Dit doet hij in samenspraak met de bewoner, diens familie, de apotheker en de verpleegkundige/VIG-er van de Herbergier. De wijze waarop het traject van levering naar toediening verloopt, is beschreven in het medicatiebeleid. In iedere dienst is een VIG-er of verpleegkundige aanwezig die voor gereedmaken en toedienen verantwoordelijk is. De Herbergier krijgt de medicijnen per giftmoment in zakjes aangeleverd van de apotheek, zo mogelijk via baxter weekrollen op naam. De apotheker zorg tevens voor actuele aftekenlijsten. Sinds eind 2019 wordt voor het vastleggen en verstrekken van medicatie gebruik gemaakt van het digitaal aftekensysteem N-Care. Medicatiefouten worden altijd in een incidentmelding geregistreerd en meegenomen in de periodieke evaluaties van incidentmeldingen.

Resultaten:

- In 2021 heeft er een medicatiereview plaatsgevonden met de apotheek en zijn er afspraken gemaakt om dit jaarlijks te herhalen
- In 2021 gebruikten we nog sms als twee-factor-authenticatie voor het inloggen in N-Care maar dit is niet meer de veiligste keuze. We zijn daarom overgestapt naar een authenticator app om in te loggen.

b. Decubituspreventie

Bij een verhoogd risico op decubitus, door bedlegerigheid of langdurig in een rolstoel verblijven, een slechte voedingstoestand, immobiliteit en/of incontinentie wordt in overleg met huisarts, en in complexe situaties de ergotherapeut, preventieve hulpmiddelen ingezet. Bij elke bewoner vindt dagelijks tijdens de persoonlijke verzorging inspectie van de huid plaats. Bij veranderingen wordt dit gerapporteerd en wordt er actie ondernomen. In 2021 hebben wij dankzij goede preventie bij onze bewoners geen gevallen van decubitus gesignaleerd.

c. Gemotiveerd gebruik vrijheidsbeperkende maatregelen

De Herbergier wordt gekenmerkt door het open deuren beleid. In de Herbergier is er altijd de mogelijkheid voor bewoners om naar buiten te gaan. De deuren zijn open. Vrijheid van de bewoner is een groot goed, alleen als Herbergier hebben we ook de verantwoordelijkheid te zorgen voor veiligheid. De balans tussen beiden is steeds een afweging die zorgvuldig moet gebeuren samen met bewoner en vertegenwoordigers.

Wanneer uit veiligheidsoverwegingen er toch gekozen moet worden voor enige vorm van vrijheidsbeperkende maatregelen, dan kan dit alleen na overleg met betrokkenen en huisarts.

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg & Dwang in werking getreden. Al geruime tijd zijn we bezig om vorm te geven aan het beleid ten aanzien van deze wet in de Herbergier. Doordat er bij het schrijven van de wet onvoldoende rekening is gehouden met mensen waarbij de zorg onder de verantwoordelijkheid van de huisarts valt (nog) niemand die de rol van WZD functionaris op zich kan, mag en/of wil nemen. Omdat deze rol cruciaal is in het geval er onvrijwillige zorg zou moeten worden toegepast hebben we de wet nog altijd niet volledig kunnen implementeren.

De verwachting was dat we in de 2e helft van 2021 hiervoor bij de specialist ouderengeneeskunde van Ouderenpraktijk Friesland terecht konden. Er blijkt hier echter wettelijke financieringsregeling voor te bestaan en

om deze reden kan Ouderenpraktijk Friesland hier niet in voorzien. Tijdens een overlegvorm met de franchisevereniging kwam naar voren dat er nog meer zaken m.b.t. de WZD niet goed geregeld zijn waardoor de wet niet uitvoerbaar is en dat dit in politiek Den Haag zal worden neergelegd. Mochten we, in afwachting van de uitkomst hiervan, te maken krijgen met onvrijwillige zorg dan zullen we op dat moment samen met de familie en de huisarts bekijken hoe we die specifieke situatie aanpakken. Gelukkig komt dit in de Herbergier nauwelijks voor. Maatregelen zijn altijd tijdelijk, zo kort mogelijk en individueel gericht op het in stand houden of verbeteren van de kwaliteit van leven.

Als er sprake is van onbegrepen gedrag zoeken wij, soms samen met andere disciplines, naar de oorzaak. Als er een medische grondslag is, behandelt de huisarts deze. Als er een andere trigger is, proberen wij de omgeving aan te passen.

Wij zijn terughoudend ten aanzien van de inzet van psychofarmaca en slaapmedicatie. Wij zijn van mening dat wij vallen eerder voorkomen doordat een medewerker aanwezig is in de gezamenlijke huiskamer dan de toepassing van allerlei vrijheidsbeperkende maatregelen. Wel kan domotica (bewegingssensor of halsalarm) handig zijn om tijdig ter plekke te zijn om hulp te bieden. Als er in de nachtsituatie bijvoorbeeld sprake is van groot valrisico bij zelfstandige toiletgang dan kunnen wij, wanneer een bewoner niet in staat is om zelf te alarmeren, in overleg met de bewoner en familie, een bewegingssensor op het appartement plaatsen.

Een algemene veiligheidsmaatregel die eventueel tot de vrijheidsbeperking gerekend zou kunnen worden, is een contactsensor bij de voordeur welke momenteel alleen in de nacht wordt aangezet.

d. Preventie van acute ziekenhuisopnamen

Wanneer een bewoner in de Herbergier komt wonen wordt het beleid rondom calamiteiten besproken met bewoner en familie. Er wordt geïnformeerd naar het bestaan van een wilsverklaring en welke wensen er zijn t.a.v. reanimatie en ziekenhuisopname.

Uiteraard kunnen zich altijd situaties voordoen die vragen om een acute opname (bv bij fracturen).

In 2021 is er 1 keer sprake geweest van een acute (ongeplande) ziekenhuisopname.

Een ziekenhuisopname is voor een bewoner met vergevorderde dementie erg ingrijpend. Vaak spreekt de huisarts in overleg met familie en bewoner af op behandelgebied alles in te zetten wat binnen de Herbergier mogelijk is.

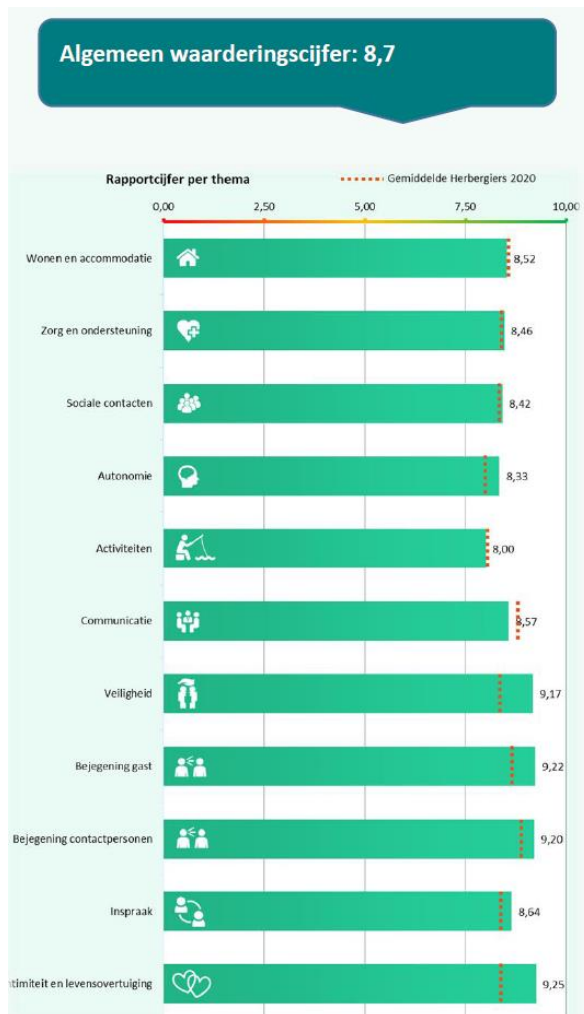
Leren en werken aan kwaliteit

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. De resultaten zijn middels nieuwsbrieven met de contactpersonen en medewerkers gedeeld.

Helaas heeft lang niet iedereen de vragenlijsten ingevuld en is het uiteindelijke responsepercentage ondanks meerdere herinneringen blijven steken op 47,1%. Desalniettemin zijn we tevreden met de uitkomsten van het onderzoek. We hebben een algemeen waarderingscijfer van 8,7 mogen ontvangen en op nagenoeg alle thema's scoren we boven het landelijk gemiddelde.

Nu zijn er natuurlijk altijd zaken zijn die beter kunnen. Zo heeft één contactpersoon aangegeven niet tevreden te zijn over de 'communicatie' waardoor we op dit onderwerp met een 8,57 net onder het landelijk gemiddelde scoren. Dit willen we natuurlijk graag verbeteren en via de nieuwsbrief hebben we dan ook nogmaals aangegeven om zaken waar men niet tevreden over is ook persoonlijk bij ons aan te kaarten.



Bron: ARGO klanttevredenheidsonderzoek 2020

Een aandachtspunt dat uit het onderzoek naar voren kwam is dat, ondanks dat alle contactpersonen bij inwoning de klachtenregeling hebben ontvangen, niet alle contactpersonen op de hoogte bleken te zijn van deze regeling. Alle contactpersonen hebben bij de terugkoppeling van de resultaten daarom nogmaals de klachtenregeling ontvangen.

In aanvulling op de kwaliteitstoets van ARGO heeft in 2021 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. Uit de audit in 2021 kwam naar voren dat de zorg in Herbergier Harlingen goed/grotendeels op orde is.

Aandachtspunten die uit de audit naar voren kwamen en hierop ondernomen acties en geboekte resultaten zijn:

Persoonsgericht zorg en ondersteuning

Aandachtspunten Methodisch werken – Zorgkaarten

De informatie op de Zorgkaarten zijn wisselend in diepgang en concreetheid.

Ondernomen acties en behaalde resultaten:

- Alle zorgkaarten zijn met de Persoonlijk Begeleiders doorgenomen en daar waar nodig aangepast zodat deze nu de informatie bevatten die nodig is om passende zorg en ondersteuning te kunnen leveren
- In het Verpleegkundigen overleg is het belang om de persoonlijke begeleiders hierin te coachen en begeleiden besproken

Aandachtspunt Methodisch werken – Rapportages

Veel signaleringen, maar nog onvoldoende opvolging

Ondernomen acties en behaalde resultaten:

- In overlevormen wordt aandacht besteed aan het belang van het hanteren van de PDCA-cyclus. De Verpleegkundigen houden een overstijgende blik en coachen de medewerkers hierin op de werkvloer. De zorgmedewerkers worden daarnaast gestimuleerd om ook onderling elkaar op een positieve manier erop aan te spreken als opvolging ontbreekt of wanneer er onduidelijkheden in de rapportage staan.
- In 2022 zijn we voornemens een scholing 'rapporteren' te organiseren

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 Zorginstituut de afspraken die van toepassing zijn op grote instellingen ook voor ons verplicht gesteld. Het betekent een flinke verzwarening 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. In afwachting van deze vertaalslag is dit kwaliteitsverslag opgesteld en is er ook een kwaliteitsplan in voorbereiding.

c. Continu werken aan het verbeteren

Wij willen een organisatie zijn waar de mensen die bij ons komen wonen zo lang mogelijk de regie kunnen behouden over het eigen leven, het leven 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. Creativiteit, empathie, mensenkennis en goed ontwikkelde sociale vaardigheden zijn, naast een passie voor onze doelgroep, daarom onmisbare eigenschappen om in onze Herbergier te werken. Wij selecteren onze werknemers dan ook niet alleen op het hebben van de juiste diploma's binnen de zorg. Ook geïnteresseerden vanuit andere sectoren zijn bij ons werkzaam. Hierbij dient te worden aangetekend dat bepaalde risicovolle handelingen zijn voorbehouden aan daarvoor opgeleid personeel. Bij de samenstelling van ons team hebben we rekening gehouden met verschillende levensfasen. Oudere werknemers beschikken veelal over veel kennis en ervaring. Jongere werknemers beschikken veelal over recente kennis en nieuwe inzichten en willen deze graag inzetten. We streven dan ook naar een evenredige verdeling in leeftijdscategorie om zo te komen tot een optimale inzetbaarheid van kennis en kwaliteiten en van elkaar te leren. 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 medewerkers overleg maar ook tijdens trainingen die we met elkaar volgen. Jaarlijks worden alle medewerkers d.m.v. een toetsingsformulier beoordeeld of zij bevoegd/bekwaam zijn in het delen van medicatie zoals vastgelegd in het medicatieprotocol.

Resultaten:

In 2020 zijn we een samenwerking aangegaan met ZW opleidingen om klinische lessen (Verpleegkundige Handelingen) en diverse gecertificeerde en geaccrediteerde trainingen toe te voegen aan ons opleidingsaanbod.

Als gevolg van de Corona maatregelen is de uitvoering hiervan destijds verplaatst naar 2021. Helaas vielen de trainingsdagen ook in 2021 samen met een nieuwe Corona golf en zijn de trainingen wederom uitgesteld. Om een zelfde reden konden er ook nauwelijks andere trainingen en cursussen worden georganiseerd en was er slechts een beperkt aantal mogelijkheden om een gezamenlijk overlegmoment of intervisie te organiseren. Wel konden medewerkers zelfstandig de online e-learningmodules van ZW opleidingen volgen en ontvingen nieuwe medewerkers een interne instructie BMI en ontruiming.

In 2021 hebben 2 medewerkers de BBL opleiding Verzorgende IG en 1 medewerker de opleiding Helpende Plus afgerond.

d. 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 vijf 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 vrijheidsbeperkende maatregelen noodzakelijk lijken. Het doel hiervan is om ervaringen te delen, van elkaar te leren en elkaar te adviseren om dergelijke situaties te voorkomen.

In 2021 kon het lerend netwerk fysiek slechts 1 keer plaatsvinden maar zijn we wel via online meetings 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. Vanwege corona konden de themadagen in 2021 niet worden georganiseerd. Wel hebben we deel kunnen nemen aan een voor de Herbergiers georganiseerde WZD-bijeenkomst en hebben we deelgenomen aan de digitale regiobijeenkomsten Niet Acute Zorg van de Veiligheidsregio Fryslân.

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 in hun kracht zetten van de medewerkers is de primaire taak van ons als 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 franchise-organisatie, 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. Als ondernemer wonen we in de Herbergier, dus zijn altijd dicht bij het primaire proces en de werkvloer. De lijnen zijn kort en de betrokkenheid is groot.

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.

Door een wijziging in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is deze wet nu ook van toepassing op kleinschalige woonvoorzieningen als de Herbergier. In 2021 hebben we in het kader van deze wet een enquête gehouden onder de vertegenwoordigers van onze bewoners om de behoefte aan een cliëntenraad te peilen. Uit de enquête kwam overduidelijk naar voren dat deze behoefte er niet is en er ook geen bereidheid is om hier zitting in te nemen. Om deze reden is er dan ook geen cliëntenraad opgericht.

Personeelssamenstelling (voldoende en vakbekwaam personeel)

herbergier harlingen

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 16 a 17 bewoners op zich nemen. In de nacht is er een wakkere nachtdienst en is 1 van de zorgondernemers achterwacht. Afhankelijk van de zorgbehoefte kunnen hier gedurende het jaar veranderingen in plaats vinden.

Het merendeel van de medewerkers is opgeleid op niveau 3 als Verzorgende IG gevolgd door MBO Verpleegkundigen niveau 4. Daarnaast zijn er medewerkers met een HBO SPH, MMZ4, Pedagogiek en Helpende niveau 2 opleiding. Een aantal medewerkers heeft, al dan niet naast een zorgdiploma, een opleiding in een geheel andere sector zoals HBO Creatieve Therapie, MBO Bewegingscoördinator/agoog niveau 4 en Catering niveau 3.

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

Resultaten 2021:

- Er is 1 Verzorgende IG in 2021 nieuw in dienst getreden
- Er is 1 Helpende Zorg & Welzijn in 2021 nieuw in dienst getreden
- Er is 1 medewerker die de opleiding Helpende Plus in 2021 succesvol heeft afgerond
- Er zijn 2 medewerkers die de opleiding Verzorgende IG niveau 3 in 2021 succesvol hebben afgerond
- Het aantal oproepmedewerkers is in 2021 uitgebreid met 2 medewerkers
- Er is een werkgroepje opgericht om de fysieke belasting in kaart te brengen en hier beleid op te maken en zo de gezondheid te bevorderen en uitval als gevolg van fysieke klachten te voorkomen
- Medewerkers zijn actief gestimuleerd om gebruik te maken van hun verlofuren en zo te zorgen voor een verbeterde werk – privé balans

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 een open keuken en een eetgedeelte. De appartementen liggen verdeeld over 3 verschillende woonlagen welke ieder een uniek uitzicht bieden op de mooie omgeving. De voordeur is gelegen aan de achterzijde welke direct toegang geeft tot het open terras en de grote tuin welke is gelegen aan een mooie gracht. De deuren zijn altijd open en bewoners kunnen vrij rond wandelen. Er zijn konijnen en een poes en er zijn plannen om het aantal dieren uit te breiden. In de directe omgeving is een supermarkt en op loopafstand zijn vele winkels, zoals kappers en kleding- en woonwinkels. Ook horeca aangelegenheden en diverse recreatieve en gemeentelijke voorzieningen zijn op loopafstand bereikbaar.

ICT

Er zijn in totaal 6 WIFI accesspoints in Herbergier Harlingen. Door middel van VLAN tagging is er een gescheiden netwerk tussen kantoor en het gasten netwerk. Het WIFI netwerk is alleen toegankelijk met een inlogcode. Het netwerk is middels een router met ingebouwde firewall beveiligd tegen misbruik van buitenaf en wordt op afstand beheerd door een IT specialist.

Voor het beheren van het cliëntendossier en rapporteren maken we gebruik van het digitaal rapportagesysteem Zorgrapportage. De medewerkers hebben hiervoor een laptop en een tablet tot hun beschikking. In het kantoor/woonhuis van de zorgondernemers staan 2 laptops. Op de harde schijf worden geen persoonsgegevens bewaard; alle persoonsgegevens staan in een beveiligde cloud omgeving. Alle laptops, notebooks, ipads en

smartphones zijn beveiligd met een wachtwoord en genieten middels Bitdefender Total Security complete beveiliging tegen inbreuken op privacy, virussen, malware, spyware, ransomware & anti-phishing.

Er is tevens een tablet beschikbaar voor de bewoners waarop bijvoorbeeld foto's en filmpjes kunnen worden bekeken en spelletjes worden gedaan. In 2020 is er een 2^e tablet voor bewoners aangeschaft om te kunnen videobellen.

We beschikken over een DECT centrale met 4 mobiele telefoontoestellen zodat de medewerkers in het gebouw telefonisch contact met elkaar op kunnen nemen. Daarnaast beschikt het team over een smartphone die zij mee naar buiten kunnen nemen als er een activiteit buitenshuis plaats vindt. Ook wordt deze smartphone gebruikt om middels instant messaging (WhatsApp) contact te onderhouden met de familieleden.

Herbergier Harlingen beschikt over een pagersysteem waar deurcontactsensoren, halsbelzenders en bewegingsmelders aan gekoppeld kunnen worden. De inzet van deze middelen worden ingezet om de vrijheid van de bewoners te bevorderen en geschiedt te allen tijde met toestemming van de bewoner en/of familie. Daarnaast is de inzet van een Spotter (GPS tracker) mogelijk. In uitzonderlijke situaties maken wij indien nodig gebruik van een camera op het appartement.

Familieleden worden middels een digitale nieuwsbrief op de hoogte gehouden van nieuws en ontwikkelingen. Via facebook en de website kunnen familieleden o.a. zien welke activiteiten er zoal hebben plaats gevonden.

Resultaten:

- Om vertrouwelijk informatie op een veilige manier digitaal te kunnen delen met derden is er via De Drie Notenboomen een abonnement afgesloten bij Zorgmail.
- In 2021 zijn we overgestapt naar een authenticator app als twee-factor-authenticatie voor het inloggen in digitaal medicatieaftakensysteem N-Care
- Om te voldoen aan de AVG privacywetgeving is onze mailomgeving gemigreerd naar een eigen Office365 omgeving

Domotica en hulpmiddelen

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

Voor 4 bewoners werd in 2021 gebruik gemaakt van een optiscan en waren er 6 bewoners die beschikten over een halsbelzender. 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, hoog/laagbedden, tilliften, worden via de zorgverzekeringswet of de WMO aangevraagd.

Financien en administratie

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

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 behandelfunctie wordt aangeboden zijn we voor behandelfuncties aangewezen op de eerste lijn. Onze Herbergier werkt nauw samen met huisartsen en apotheek. Ook is er samenwerking met eerstelijns paramedici, bij specifieke problematiek is geregeld dat we een SO of psychiater in kunnen inschakelen.

Bewoners die reeds in Harlingen wonen blijven bij hun eigen huisarts. Dit is een bewuste keuze vanwege de voordelen van de reeds bestaande relatie. Voor bewoners die naar Harlingen verhuizen zijn afspraken gemaakt met 2 naburige huisartsenpraktijken die elkaar bij afwezigheid ook vervangen. Er is sprake van een goede onderlinge samenwerking met de huisartspraktijken. De lijnen met de huisartsen en praktijkondersteuners zijn kort waardoor een consult en opvolging snel in gang kan worden gezet.

Bij psychiatrische problemen kan er in overleg met de bewoner en/of familie en huisarts worden doorverwezen

naar een ouderenpsychiater. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een vaste psychiater bij Ouderen Psychiatrie Friesland. Ook hier zijn de lijnen kort en is er sprake van een goede onderlinge samenwerking tussen de psychiater, de huisarts en de Herbergier.

Bij complexe problematiek kan er voor diagnostiek, behandel en omgangsadvies een Specialist Ouderegeneeskunde van een nabijgelegen verpleeghuis worden ingeschakeld.

Voor de verstrekking van medicatie wordt samengewerkt met een nabijgelegen apotheek. De samenwerking wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig worden bestaande afspraken bijgesteld. In spoedgevallen buiten openingstijden van de apotheek kan er een beroep gedaan worden op de poliklinische apotheek MCL in Leeuwarden.

Er is een abonnement op de Vilans-protocollen afgesloten, zodat het voor medewerkers in de Herbergier mogelijk is deze te raadplegen.

Gebruik van informatie

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

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2020 heeft het klanttevredenheidsonderzoek van ARGO plaatsgevonden.

Op de vraag 'Zou u de Herbergier aanbevelen aan familie of vrienden?' heeft 80% van de ondervraagden deze vraag met een '10' beantwoord en 20% met een '8'. De NPS-Net Promoter Score is zodoende 100%.

Zorgkaart Nederland

We vinden het belangrijk dat persoonlijke ervaringen ook toegankelijk zijn voor mensen die zich aan het oriënteren zijn op een geschikte woonomgeving voor zichzelf of voor hun naaste. Om deze reden wilden we Zorgkaart Nederland actiever gaan promoten en daarom hebben we in 2020 een beheerpakket aangevraagd bij Zorgkaart Nederland. Helaas is gebleken dat de functionaliteit om dit te integreren via onze eigen website onveilig is en om deze reden niet kan worden ingezet. In totaal heeft Herbergier Harlingen nu 11 waarderingen ontvangen met een gemiddeld waarderingcijfer van 9,2.

Kwaliteitsaudit

In het voorjaar van 2021 heeft er een kwaliteitsonderzoek in de vorm van een audit plaats gevonden. Hieruit kwam naar voren dat Herbergier Harlingen de zorg, op een aantal aandachtspunten na, goed op orde heeft.

Onder het hoofdstuk 'Leren en werken aan kwaliteit' van dit verslag is reeds verslag gedaan van de aandachtspunten die zowel tijdens het klanttevredenheidsonderzoek als de audit naar voren zijn gekomen en welke acties hierop zijn ondernomen.

'Smoelenboek'

Omdat familieleden niet altijd de gezichten bij de namen van onze medewerkers en andersom hebben we in 2021 van alle medewerkers een foto met naam op onze website gepubliceerd. De foto's met de namen van de dienstdoende medewerkers zijn opgehangen op een aanwezigheidsbord bij binnenkomst in de Herbergier zodat bewoners en bezoekers kunnen zien wie er op dat moment aan het werk zijn.

Informatiebrochure

Het komt vaker voor dat, door de grote hoeveelheid informatie die families in de periode voorafgaand en tijdens de verhuizing te verwerken krijgen van verschillende instanties, hen niet altijd alles bij blijft. Om deze reden hebben we naast de klantenmap, waarin o.a. de dienstverlening uitgebreid staat omschreven, een brochure opgesteld voor toekomstige bewoners waarin belangrijke informatie ten aanzien van het wonen in Herbergier Harlingen nog eens kort op een rijtje is gezet.

Herbergier Harlingen ~Bijzonder Gewoon~